

Diagnóstico de Estrés y Satisfacción Laboral en Servidores Públicos de Corantioquia
bajo Modalidad de Trabajo Remoto en Tiempos de Pandemia por Covid-19.

Integrantes

Julio Cesar Molina Rojas. Código 99626

Marcela Silva Vega. Código 98053

John Alexander Gallego Osorio. Código 98465

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Universidad ECCI Bogotá D.C

Dirección de Posgrados

Mayo, 2021

Diagnóstico de Estrés y Satisfacción Laboral en Servidores Públicos de Corantioquia
bajo Modalidad de Trabajo Remoto en Tiempos de Pandemia por Covid-19.

Integrantes

Julio Cesar Molina Rojas

Marcela Silva Vega

John Alexander Gallego Osorio

Asesor

Gonzalo Eduardo Yepes Calderón

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Dirección de Posgrados

Universidad ECCI

Bogotá D.C Mayo, 2021

Índice de contenido

| | |
|--------------------------------------|----|
| Introducción | 1 |
| Resumen | 4 |
| 1. Título | 6 |
| 2. Problema de investigación | 6 |
| 2.1. Descripción del problema | 8 |
| 2.2. Formulación del problema | 8 |
| 3. Objetivos | 9 |
| 3.1. Objetivo general | 9 |
| 3.2. Objetivos específicos | 9 |
| 4. Justificación y delimitación | 10 |
| 4.1. Justificación | 10 |
| 4.2. Delimitación | 12 |
| 4.3. Limitaciones | 13 |
| 5. Marcos de referencia | 14 |
| 5.1. Estado del arte | 14 |
| 5.1.1. Antecedentes internacionales. | 14 |

| | | |
|-------|---|----|
| 5.1.2 | Antecedentes nacionales | 19 |
| 5.2 | Marco Teórico | 24 |
| 5.2.1 | Estrés laboral | 24 |
| 5.2.2 | Definiciones | 25 |
| 5.2.3 | Manifestaciones del estrés | 27 |
| 5.2.4 | Actividades que minimizan el riesgo del estrés en época de pandemia | 28 |
| 5.2.5 | Consecuencias del estrés para la organización o empresa. | 31 |
| 5.2.6 | Satisfacción laboral | 34 |
| 5.2.7 | Fuentes de satisfacción laboral | 37 |
| 5.2.8 | Dimensiones de la satisfacción. | 37 |
| 5.2.9 | Consecuencias de la satisfacción. | 39 |
| 5.3 | Marco Legal | 41 |
| 6 | Marco metodológico de la investigación | 49 |
| 6.1 | Paradigma | 49 |
| 6.2 | Tipo de investigación | 49 |
| 6.3 | Método de investigación | 50 |
| 6.4. | Fases del estudio | 50 |

| | | |
|---------|--|----|
| 6.4.1 | Fase 1 | 50 |
| 6.4.2 | Fase 2 | 51 |
| 6.4.3 | Fase 3 | 51 |
| 6.4.4 | Fase 4 | 52 |
| 6.5 | Recolección de información | 52 |
| 6.5.1 | Primaria | 52 |
| 6.5.2 | Secundaria | 53 |
| 6.5.3 | Terciaria | 53 |
| 6.5.4 | Población | 53 |
| 6.5.5 | Muestra | 53 |
| 6.5.6 | Criterios de inclusión | 54 |
| 6.5.7 | Criterios de exclusión | 54 |
| 6.5.8 | Técnicas | 54 |
| 6.5.8.1 | Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS | 55 |
| 6.5.8.2 | Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 | 57 |
| 6.5.9 | Procedimientos | 58 |
| 6.6 | Cronograma. | 59 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 6.7 | Análisis de la información | 60 |
| 7. | Resultados | 60 |
| 7.1 | Análisis e interpretación de los resultados | 61 |
| 7.1.1 | Análisis del nivel de estrés laboral | 61 |
| 7.1.2 | Análisis de los factores de estrés laboral | 63 |
| 7.1.3 | Análisis del nivel de satisfacción laboral | 89 |
| 7.1.4 | Análisis de los factores de la satisfacción laboral | 89 |
| 8. | Discusión | 96 |
| 9. | Propuesta de solución | 98 |
| 9.1 | Introducción | 98 |
| 9.2 | Objetivo de la propuesta | 98 |
| 9.3 | Relevancia de la propuesta | 98 |
| 9.4 | Desarrollo | 99 |
| 10. | Análisis financiero (Costo-beneficio) | 103 |
| 11. | Conclusiones | 104 |
| 12. | Recomendaciones | 107 |
| 13. | Referencias | 110 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 | 33 |
| <i>Factores de Riesgo Psicosocial</i> | 33 |
| Tabla 2 | 56 |
| <i>Ítems por cada factor del estrés laboral</i> | 56 |
| Tabla 3 | 56 |
| <i>Niveles de estrés de acuerdo al instrumento de la OIT-OMS</i> | 56 |
| Tabla 4 | 57 |
| <i>Ítems por cada factor de satisfacción laboral</i> | 57 |
| Tabla 5 | 59 |
| <i>Cronograma de actividades del proyecto</i> | 59 |

Índice de gráficas

| | |
|---|----|
| Gráfica 1. | 13 |
| Ubicación geográfica de la empresa Corantioquia sede Cauca | 13 |
| Gráfica 2. | 61 |
| Niveles de estrés laboral en CORANTIOQUIA | 61 |
| Gráfica 3. | 63 |
| Factores de estrés laboral en CORANTIOQUIA | 63 |
| Gráfica 4. | 64 |
| Ítem 8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales | 64 |
| Gráfica 5. | 65 |
| Ítem 23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario | 65 |
| Gráfica 6. | 66 |
| Ítem 19. Mi equipo de trabajo no me brinda protección en relación con injustas demandas o cargas laborales que me hacen los jefes | 66 |
| Gráfica 7. | 67 |
| Ítem 7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha | 67 |
| Gráfica 8. | 68 |

| | |
|---|----|
| Ítem 9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización | 68 |
| Gráfica 9. | 69 |
| Ítem 18. Mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado | 69 |
| Gráfica 10. | 70 |
| Ítem 21. Mi equipo de trabajo me presiona demasiado | 70 |
| Gráfica 11. | 71 |
| Ítem 5. Mi coordinador o supervisor no me respalda a mí ante los jefes | 71 |
| Gráfica 12. | 72 |
| Ítem 6. Mi jefe no me respeta | 72 |
| Gráfica 13. | 73 |
| Ítem 13. Mi jefe no se preocupa de mi bienestar personal | 73 |
| Gráfica 14. | 74 |
| Ítem 17. Mi jefe no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo | 74 |
| Gráfica 15. | 75 |
| Ítem 3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo o dependencia | 75 |
| Gráfica 16. | 76 |

| | |
|--|----|
| Ítem 15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo | 76 |
| Gráfica 17. | 77 |
| Ítem 22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo o dependencias | 77 |
| Gráfica 18. | 78 |
| Ítem 4. El equipo o herramientas tecnológicas disponibles para llevar a cabo el trabajo a tiempo son limitados | 78 |
| Gráfica 19. | 79 |
| Ítem 14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo | 79 |
| Gráfica 20. | 80 |
| Ítem 25. No se cuenta con las herramientas tecnológicas para hacer un trabajo de importancia | 80 |
| Gráfica 21. | 81 |
| Ítem 2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado | 81 |
| Gráfica 22. | 82 |
| Ítem 12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo | 82 |
| Gráfica 23. | 83 |

| | |
|--|----|
| Ítem 16. La estructura formal al interior de mi organización tiene demasiado papeleo | 83 |
| Gráfica 24. | 84 |
| Ítem 24. La cadena de mando no se respeta | 84 |
| Gráfica 25. | 85 |
| Ítem 1. Los funcionarios no comprenden la misión y metas de la organización | 85 |
| Gráfica 26. | 86 |
| Ítem 10. La estrategia de la organización no es bien comprendida | 86 |
| Gráfica 27. | 87 |
| Ítem 11. Las políticas generales iniciadas por la dirección general impiden el buen desempeño | 87 |
| Gráfica 28. | 88 |
| Ítem 20. La organización carece de dirección y objetivo | 88 |
| Gráfica 29. | 89 |
| Nivel de satisfacción laboral en CORANTIOQUIA | 89 |
| Gráfica 30. | 90 |
| Nivel de satisfacción intrínseca | 90 |
| Gráfica 31. | 91 |

| | |
|---|----|
| Nivel de satisfacción del ambiente físico del trabajo | 91 |
| Gráfica 32. | 92 |
| Nivel de satisfacción de las prestaciones laborales | 92 |
| Gráfica 33. | 93 |
| Nivel de satisfacción de la supervisión | 93 |
| Gráfica 34. | 94 |
| Nivel de satisfacción de la participación | 94 |

Índice de anexos

| | |
|---|-----|
| Anexo 1. Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS | 117 |
| Anexo 2. Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 | 119 |
| Anexo 3. Formato de consentimiento informado | 121 |
| Anexo 4. Declaración de conocimiento y voluntariedad. | 122 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Procedimiento metodológico aplicado en el proceso investigativo. | 58 |
|--|----|

Agradecimientos o reconocimientos

Los más sinceros agradecimientos a la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia -Corantioquia- sede Bajo Cauca y en especial a todos sus colaboradores por depositar la confianza hacia nosotros en el desarrollo del presente proyecto investigativo.

En segunda instancia a la escuela colombiana de carreras industriales -ECCI- y a su equipo de asesores y docentes por permitir que este proyecto se haya culminado satisfactoriamente en beneficio de los objetivos propuestos.

A todos y cada uno mil gracias.

Introducción

En la actualidad la crisis o emergencia sanitaria a raíz del sars-cov-2 o coronavirus ha obligado a que muchas empresas utilicen diversas modalidades de trabajo como una manera de afrontar la crisis que se vive en muchas regiones del país, entre las que se destacan la modalidad de trabajo remoto o trabajo en casa. Esta modalidad de trabajo genera sin duda muchas ventajas en época de pandemia por covid-19 y aunque a diferencia del teletrabajo reglamentada mediante la ley 1222 de 2008 y el decreto 0884 de 2012, no existe una normatividad actual en Colombia que la regule ya que es una medida transitoria extralaboral para brindar la garantía del derecho al trabajo y proteger la salud de los trabajadores; aunque el modelo se asemeja mucho al teletrabajo, los derechos de los trabajadores cambian considerablemente; lo que si se tiene claro independientemente de esta condición legal es que se debe mantener el cuidado mínimo de las condiciones laborales por que la legislación laboral lo determina.

El ministerio de trabajo ha divulgado unas pautas o recomendaciones para la implementación del trabajo en casa, también ha advertido que se requiere prioritariamente una legislación en esta materia y aunque no se puede comparar al teletrabajo, el empleador si está en la obligación de mejorar las condiciones laborales en materia de seguridad y salud en el trabajo y de velar por el bienestar de sus empleadores. Dada esa necesidad, muchas empresas en el país tanto el sector público como el privado, han modernizado sus procesos a la modalidad de teletrabajo con el fin de brindar mayores garantías y beneficios a sus colaboradores.

Actualmente, la corporación autónoma regional del centro de Antioquia (corantioquia), dentro de sus planes estratégicos y procesos de modernización tiene contemplado implementar a mediano plazo la modalidad de teletrabajo como una medida para garantizar unas adecuadas condiciones laborales de sus servidores públicos.

Los empleados bajo la modalidad de trabajo en casa son personas posiblemente más expuestas diversos riesgos entre los que se plantean aquellos de tipo psicosocial como el estrés de origen laboral o en el ámbito organizacional algún grado de insatisfacción laboral; no existen las garantías, mecanismos o herramientas efectivas que protejan a este tipo de población, generando consecuencias negativas al bienestar y a la salud del trabajador.

Lo anterior nos motiva a proponer ciertas estrategias y herramientas en materia de seguridad y salud en el trabajo que mitiguen el riesgo de estrés laboral a los que están expuestos estos trabajadores, como un proyecto piloto en la sede del bajo cauca antioqueño en tiempos de pandemia por covid-19, lo que permitirá demostrar la importancia del ambiente de trabajo como factor protector y la identificación de riesgos o condiciones inseguras que afecten de manera directa la salud.

De igual forma luego hacer un diagnóstico de los niveles de estrés y satisfacción laboral, es fundamental reconocer la importancia de estas variables o condicionantes para poder conseguir los resultados y metas organizacionales y proponer estrategias para mitigar los riesgos, así como potenciar o fortalecer aquellos factores protectores en el ambiente laboral evaluado.

De otra parte, se realizará una breve descripción del problema, objetivos y metodología del proyecto de investigación con los instrumentos a utilizar para recolección de información de ambos temas en mención (estrés y satisfacción laboral), así como las conclusiones finales con algunas recomendaciones y la inclusión de una propuesta de intervención con base en los hallazgos encontrados.

Resumen

La investigación se llevó a cabo en la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia -CORANTIOQUIA-, entidad del estado encargada de velar por la conservación, patrimonio y la sostenibilidad ambiental en 88 municipios del departamento de Antioquia, se focalizará específicamente en la sede de la región del Bajo Cauca Antioqueño (oficina territorial Panzenú) que cubre los municipios de Nechí, Tarazá, Valdivia, Cáceres, Caucasia, Zaragoza y El Bagre; esta región antioqueña se caracteriza por tener un alto recurso hídrico y biodiversidad ecosistémica en flora y fauna. Esta zona del departamento presenta un alto impacto ambiental a causa del fenómeno de la explotación de recursos naturales renovables de forma ilegal (minería y cultivos ilícitos) y por presentar condiciones socioeconómicas y de orden público complejas por la presencia de grupos armados ilegales. Para la corporación autónoma regional, es todo un reto defender los derechos, el patrimonio ambiental y garantizar una adecuada prestación de los servicios en esta región del territorio en temporada de crisis por la emergencia sanitaria.

Con este proyecto, se pretende diagnosticar los niveles del estrés laboral en la población objeto en época de pandemia, así el nivel de satisfacción laboral con sus debidos condicionantes, sin desconocer la relación del estrés con ciertos factores intrínsecos y extrínsecos, identificando los factores de riesgos presentes con el fin de plantear estrategias pertinentes y acertadas para contrarrestar los efectos nocivos que conlleva el estrés sobre los trabajadores de dicha corporación que en la actualidad se encuentran desarrollando sus labores de forma atípica bajo modalidad remota, logrando con esta propuesta aportar al

mejoramiento de las condiciones laborales y logrando de esta manera potenciar el nivel o el grado de satisfacción de los empleados.

La investigación tendrá un enfoque cuantitativo con la finalidad de obtener un diagnóstico sobre los niveles actuales de estrés y la satisfacción laboral en la empresa. Para ello, se aplicó el “*cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS*” de 1989 y el “*cuestionario de satisfacción laboral S20/23*” de 1998 a una muestra de 15 trabajadores.

Luego de aplicado los instrumentos de recolección de información y el análisis respectivo, se concluyó que en la población objeto los niveles de estrés laboral se clasifican dentro de un nivel *bajo-intermedio* y que el grado de satisfacción laboral es *aceptable* (medio-alto), lo cual es un buen indicador.

Finalmente, como un valor agregado al proyecto de investigación se abordarán ciertas recomendaciones y estrategias de intervención con base en los hallazgos y resultados descritos para minimizar el riesgo de estrés laboral y estimular el nivel de satisfacción en los servidores públicos bajo esta modalidad de trabajo.

Palabras claves: *Estrés laboral, satisfacción laboral, Trabajo remoto, covid-19, Servidores públicos, seguridad y salud en el trabajo, organización.*

1. Título

Diagnóstico de estrés y satisfacción laboral en servidores públicos de corantioquia bajo modalidad de trabajo remoto en tiempos de pandemia por covid-19.

2. Problema de investigación

Actualmente Colombia y el mundo atraviesan por situaciones de impacto tanto económicas como sociales debido a la emergencia sanitaria o de salud pública generada por la pandemia del covid-19, lo que ha azotado la productividad y las dinámicas laborales a nivel global, esto ha desencadenado la adopción de diversas medidas y estrategias para la garantía del derecho al trabajo como es la modalidad de trabajo remoto o trabajo en casa que brinden la oportunidad de mantener las diferentes actividades de fuerza laboral y la prestación de los servicios en los sectores tanto públicos como privados en las diferentes regiones del país. Es importante mencionar que la modalidad de trabajo remoto aunque comparte ciertas características al teletrabajo, se diferencian notablemente desde el punto de vista legal y normativo en el país.

Según el Ministerio de Trabajo (2020) en Colombia a través del numeral 4 del artículo 6 de la Ley 1221 del 2008, define el trabajo en casa como *“Una persona que tenga la condición de asalariado no se considerará teletrabajador por el mero hecho de realizar ocasionalmente su trabajo como asalariado en su domicilio o lugar distinto de los locales de trabajo del empleador, en vez de realizarlo en su lugar de trabajo habitual”*. Mientras tanto, el teletrabajo es definido como *“Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como*

soportes las tecnologías de la información y la comunicación -TIC- para el contacto del trabajador y empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo”.

Hoy en día el trabajador es sujeto clave para el buen funcionamiento de las entidades y los ritmos, maneras y ambientes de trabajo repercuten en el bienestar físico, psicológico y social de los trabajadores, llegando incluso a manifestarse o presentarse síntomas o reacciones de estrés laboral.

Actualmente, la modalidad de trabajo remoto ha sido una opción estratégica de lineamiento de orden nacional como medida de bioseguridad y contención del virus sars-cov-2. El trabajo remoto como cualquier otra modalidad genera riesgos de tipo psicosocial, para el caso de los servidores públicos de corantioquia el estrés laboral podría ser uno de los principales riesgos presentes en el ambiente de trabajo actual, sumado a ello algunas manifestaciones de insatisfacción laboral, las medidas adoptadas por la crisis sanitaria actual y algunos otros cambios intralaborales o extralaborales presentes, afectando el desarrollo emocional, conductual, el grado de productividad, entre otras esferas del ser humano, lo cual desencadena ciertas consecuencias a nivel organizacional. Algunos estudios han demostrado que un trabajador con altos grado de exposición, reacción y consecuencia al estrés laboral, se altera también el nivel de satisfacción laboral, es decir, el grado de conformidad que una persona siente con su entorno de trabajo.

Es por esto que con el desarrollo de esta investigación, se pretende diagnosticar los niveles de estrés y de satisfacción laboral en esta población objeto, que para el propósito de este

proyecto será en servidores públicos bajo la modalidad de trabajo en casa de corantioquia ubicados en la subregión del bajo cauca antioqueño.

2.1. Descripción del problema

Cuando se habla de riesgos laborales por lo regular se asocia a aquellas actividades convencionales ejecutadas en un determinado centro de trabajo, desconociendo en esta medida los riesgos presentes bajo otras modalidades. El entorno en el cual se prestan los servicios por parte de los servidores públicos de corantioquia ha migrado de manera transitoria a la modalidad de trabajo remoto a raíz de la pandemia por covid-19, pero también posiblemente se esté manifestando algún nivel de estrés laboral y de insatisfacción laboral; por esto es necesario medir aquellos condicionantes o detonantes generadores de estrés, así como el nivel de satisfacción laboral con el ánimo de proponer estrategias efectivas y adecuadas para mitigar el riesgo de estrés y a su vez mejorar los niveles de satisfacción o conformismo de tipo laboral en la población evaluada.

2.2. Formulación del problema

Dado lo anterior es necesario responder la siguiente pregunta: *¿Cómo mitigar el riesgo de estrés y potenciar el nivel de satisfacción o conformismo laboral en los servidores públicos de corantioquia bajo modalidad de trabajo remoto en tiempos de pandemia por covid-19?*

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de estrés y de satisfacción laboral en servidores públicos de Corantioquia bajo modalidad de trabajo remoto en tiempos de pandemia por Covid-19, con el fin de proponer estrategias de mitigación del riesgo y fomento de factores de protectores a nivel organizacional.

3.2 Objetivos específicos

Identificar el nivel y los factores de riesgo más relevantes que contribuyen al aumento de los niveles estrés laboral al que están expuestos los servidores públicos de corantioquia en modalidad de trabajo remoto o trabajo en casa.

Evaluar el grado de satisfacción o conformismo laboral actual de los servidores públicos de corantioquia bajo modalidad de trabajo en casa en época de pandemia por covid-19.

Establecer estrategias y recomendaciones bajo la mirada de la seguridad y la salud en el trabajo -SST- para minimizar el riesgo de estrés y el fomento de la satisfacción laboral en los servidores públicos en Corantioquia bajo la modalidad de trabajo remoto en tiempos de pandemia por covid-19.

4. Justificación y delimitación

4.1 Justificación

El título “Diagnóstico de estrés y satisfacción laboral en servidores públicos de corantioquia bajo modalidad de trabajo remoto en tiempos de pandemia por covid-19”, obedece a que la situación actual en salud pública y los cambios del entorno o ambiente de trabajo no convencionales, han influido en cierta medida en la salud mental de los servidores públicos de CORANTIOQUIA y en el impacto de los resultados y objetivos organizaciones. Como se observará a lo largo de este contenido monográfico, la investigación surgió a raíz de la necesidad sentida de diagnosticar los niveles presentes de estrés laboral, así como el grado de satisfacción laboral a nivel organizacional en época de pandemia por covid-19, adicional a ellos han sido pocos los estudios encaminados a diagnosticar en cierta medida los factores de riesgos presente en esta población objeto del estudio.

Actualmente más del 50% de la población que labora en la entidad lo realizan actualmente bajo modalidad de trabajo en casa o trabajo remoto y un gran porcentaje de esta población es personal vinculado o de planta administrativa mayor a un año y con edades superiores a los 35 años de edad con ciertos grados comorbilidad o antecedentes patológicos o clínicos en su mayoría. También es importante resaltar que los cambios en el ambiente laboral que se han venido presentando en los últimos meses hay influido en cierta medida en el aumento de la exposición al riesgo de estrés y de inconformismo laboral, aunque el alcance del presente proyecto es claro frente a la realización del diagnóstico del nivel de estrés y de satisfacción laboral, no se debe perder de vista que hay otros condicionantes a nivel físico, mental y social

que se han visto alterados en la población objeto del estudio, algunos de los principales que se han manifestado en esta población son los trastornos del sueño, cambio en los hábitos alimenticios, sedentarismo, obesidad, desmejoramiento del rendimiento o productividad, desmotivación laboral, sobrecarga laboral, alteraciones en cuanto a relacionamiento social y organizacional, depresión, ansiedad y descompensaciones de trabajadores que padecen ciertas enfermedades crónicas como la hipertensión, trastornos gastrointestinales, desordenes musculo-esqueléticos, diabetes, problemas de tipo ergonómico, lumbalgias, migrañas, cefaleas, entre otras patologías. Con esto se ha evidenciado que ha manifestado un aumento del ausentismo, presentismo e incapacidades laborales en los últimos meses. Actualmente algunas empresas no son realmente conscientes del daño o el deterioro a la salud cuando hay una sobrecarga laboral o una mayor exposición de ciertos condicionantes de estrés laboral, como tampoco una adecuada gestión del riesgo a nivel organizacional y psicosocial.

Es claro que una de las cosas que más influye en la salud de las personas es el trabajo, es por esto vital conocer el nivel actual de estrés que padecen los trabajadores y el grado de satisfacción laboral, ya que con ello se contribuiría con base en los resultados del estudio a definir estrategias y recomendaciones adecuadas que mitiguen los riesgos actuales y potencien los factores protectores en el ámbito laboral y organizacional y el mejoramiento de la calidad de vida de esta población, sin incurrir en acciones tendientes a modificar negativamente el comportamiento y la dinámica del entorno o ambiente de trabajo.

A nivel de seguridad y salud en el trabajo, esto nos aporta significativamente a identificar y analizar los diferentes riesgos y peligros a nivel psicosocial con el fin de proponer estrategias y brindar a la empresa recomendaciones en beneficio de los trabajadores.

42 Delimitación

Dentro de las delimitaciones se seleccionó a una de las ocho de las sedes de la corporación, conocida como oficina territorial Panzenú de la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia ubicada en el bajo cauca antioqueño (municipio de Caucasia), donde se realizará el piloto para el desarrollo de la investigación, tomando como muestra inicial aproximadamente 15 trabajadores en modalidad “Trabajo en casa” los que brindarán el apoyo del sondeo parcial o total, posteriormente se pretende tomar un periodo con el objeto de estudio de dos meses aproximadamente en donde se llevará a cabo la aplicación de los instrumentos para la recolección de la información. A continuación, se relacionan las siguientes delimitaciones empleadas dentro del proyecto de investigación:

Temporal: El proyecto se ejecutó durante los meses de mayo de 2020 a mayo de 2021.

Operacional: Empresa del estado con autonomía jurídica, encargada de ejercer las normas en materia ambiental en 88 municipios del departamento de Antioquia, así como velar, preservar y conservar los recursos naturales renovables bajo el enfoque de sostenibilidad ambiental y ecosistémica.

Espacial: La empresa cuenta con diferentes sedes a lo largo y ancho del departamento de Antioquia. Sin embargo, se tendrá en cuenta una de sus sedes ubicada en la región del bajo cauca antioqueño. La Empresa se encuentra actualmente ubicada en el municipio de Caucasia, calle 9ª N° 24-03 barrio el triángulo, teléfono: 839 32 52 – 839 32 58. Correo electrónico: panzenu@corantioquia.gov.co.

Gráfica 1.

Ubicación geográfica de la empresa Corantioquia sede Cauca



Fuente: Google Maps, 2021

43 Limitaciones

Para la prueba piloto se requerirá de personal (administrativo, técnico y jurídico) que labore bajo la modalidad de trabajo en casa, aquellas personas que realizan actividades en campo o de forma presencial en el territorio no serán objeto de la investigación, ya que se requiere necesariamente el 100% de la condición de *trabajo en casa* para la ejecución.

Otra de las limitaciones es que no aplicaría para personas que tengan menos de doce meses de vinculación laboral en la empresa al igual que en aquellas personas que realicen la modalidad de alternancia laboral (trabajo remoto y trabajo en campo o de oficina).

Una de las amenazas del proyecto de investigación es el retorno gradual a las actividades presenciales laborales, sin embargo a la fecha este retorno aún no se ha dado por las implicaciones actuales en materia de salud pública a nivel local y nacional, el proteger la integridad y la vida de los servidores públicos es una premisa del gobierno nacional, departamental y regional.

5. Marcos de referencia

5.1 Estado del arte

En el estado del arte del presente documento se identificó como eje fundamental el estrés y la satisfacción laboral en las diferentes organizaciones. Las bases de datos utilizadas son de gran confiabilidad y sirven como soporte principal de nuestros antecedentes, entre ellas citamos a ebscohost y virtualpro.

Los resultados encontrados fueron desarrollados en países como Perú, Chile, México, España, Ecuador y nuestra nación colombiana, documentos que soportan para dar génesis a la iniciativa de este proyecto investigativo:

5.1.1 Antecedentes internacionales.

A nivel internacional se encontró documentación importante que puede ser citada y se identificaron con mayor relevancia las siguientes investigaciones:

En el año 2012 en Perú, el autor Pedro Gil Monte, desarrolló una investigación llamada *“Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional”*, direccionada a definir los factores de riesgo psicosocial derivados de las ocupaciones laborales, su prevalencia y consecuencias en el individuo. Cabe resaltar que señala la gran importancia de la promoción de la salud en el lugar de trabajo, así como la aplicación de hábitos y estilos de vida saludable como herramientas para el desarrollo y evolución física, mental y social de las personas. La conclusión más importante del autor se enfoca a que se debe proteger el ambiente y el lugar de trabajo para que el individuo crezca laboralmente y mejore su calidad de vida.

De igual forma transcurriendo el mismo año, 2012, en el territorio peruano, el autor Walter Arias Gallegos publicó en Arequipa una investigación denominada “*Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales*”; direccionada al estrés laboral como un gran efecto negativo sobre cualquier ambiente laboral. Al realizar un muestreo a un grupo poblacional de edades entre los 19 y 55 años de edad se evidenciaron unos resultados variables en tanto el sueño y la alimentación, condiciones económicas sumando la relación entre lo laboral y familiar, llegando a concluir que ciertamente el estrés laboral está asociado a diferentes factores como lo son el ambiente, clima laboral, motivación laboral que conllevan a los riesgos psicosociales.

En Chile, en el año 2020, se realizó una investigación de tipo social por Ana Zazo Moratalla y Alberto Álvarez Egea que llevó por título “*Ciudad covid-19: una nueva inequidad en el espacio y el tiempo urbano*”, donde exponen cómo las medidas implementadas por la contención del virus covid-19, en especial las medidas de distanciamiento social, aislamiento social, el trabajo a distancia, han sido favorables para algunos sectores, para otros ha generado una distorsión total del tiempo, tanto para el ocio como para actividades laborales, generando con ello fuertes alteraciones psicosociales.

En nuestro país hermano y vecino Ecuador, en el año 2017 fue publicada una investigación denominada “*Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral*”, desarrollado por los investigadores Ibeth Aracely Obando Mejía, Santiago Calero Morales, Paola Carpio Orellana, Angie Fernández Lorenzo. En el artículo se realiza una intervención al personal administrativo de la universidad de las fuerzas armadas ESPE en sangolqui Ecuador con el ánimo de disminuir el estado de estrés en el que se encuentra dicho

grupo de personas. Se realizó un diagnóstico a través de cuestionarios sobre un aproximado del 20% de la totalidad del cuerpo administrativo de la institución demostrando estados de estrés de dicho grupo. Paso a seguir y como medida de intervención se diseñó y ejecutó un programa de actividad física (movilidad articular general, estimulación en piernas, muslos y pantorrillas) que buscaba mitigar los efectos adversos de estrés el cual arrojó resultados positivos sobre las 47 personas atendidas de las 255 en total del campo administrativo de dicha universidad ecuatoriana.

Continuando en nuestro continente americano, en el año 2018 los autores Mtro. Rafael Octavio Félix Verduzco, Dra. Claudia García Hernández, Dra. Santa Magdalena Mercado Ibarra, publicaron en México el artículo llamado “*El estrés en el entorno laboral. Revisión genérica desde la teoría*”, documento enfocado a la conceptualización y todos los aspectos inherentes al estrés laboral. La investigación plantea que es estrés se convirtió parte de nuestra vida cotidiana, generando diversas consecuencias a la salud como el agotamiento, el cansancio físico y mental. En países en desarrollo como el nuestro, el tema ha cobrado gran importancia, ya que conocer el tema ayuda a implementar las medidas necesarias para intervenir el problema, a fin de evitar la disminución de la calidad de vida de los trabajadores y pérdidas económicas en las organizaciones. Conocer el origen, los niveles de prevalencia e incidencia del problema genera que se planteen soluciones según las condiciones de cada entorno. La investigación nos habla de la contextualización del estrés, factores estresores y sus posibles consecuencias. Como conclusión se documentaron teorías y aspectos básicos del estrés en el medio laboral y variables relacionadas, llegando a buscar el equilibrio entre ellas y fomentando estrategias o acciones efectivas para mantener un adecuado ambiente laboral y

por ende la disminución de los niveles de estrés. También se concluye que el estrés es un tema que ha tomado fuerza en los últimos tiempos llegando a convertirse en un tema de salud pública importante.

Cambiando de continente, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo de España realizó la publicación del libro *“Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas”*, publicación del año 2010 por los autores Bernardo Moreno Jiménez y Carmen Báez León. En dicho libro se realiza una profundización de los factores y riesgos psicosociales donde específicamente citan el estrés como una afección de mucha relevancia e importancia en nuestro diario vivir y como consecuencia a ello también se han realizado investigaciones arduas en el tema. Algunos de los subtemas dentro del documento se encuentran factores y riesgos psicosociales, los riesgos laborales, los riesgos psicosociales, características de los riesgos psicosociales, el estrés, efectos del estrés, productividad empresarial, satisfacción y compromiso laboral y buenas prácticas sobre estrés laboral.

De igual forma en el continente europeo, en España transcurriendo el año 2009, el autor José María Piero Silla, elaboró el artículo *“Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales”*. El Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (IVIE) es la institución que apoya dicho documento enfocado a la importancia que tiene garantizar la salud y seguridad del trabajador teniendo en cuenta las características del estrés laboral ante los riesgos psicosociales como parámetros preventivos de los análisis cautelares. Además, evidencia los factores psicológicos, emocionales y físicos que son comunes en el estrés laboral

relacionando el sistema de trabajo colocando las afectaciones que pueden incurrir dentro del bienestar de la persona. Por otra parte, aclara la importancia que existe ante el aspecto legal, las preocupaciones ante este tema abordando las leyes de cada país teniendo en cuenta al empleado como una prioridad en temas de salud ocupacional. Finalmente, se concluye que la calidad de vida es importante en sistemas del trabajo, así como la definición de trabajo en el siglo XXI como responsabilidad social e incluyente de la salud como promoción y prevención del estrés laboral para evitar los riesgos psicosociales.

En el año 2020 en el Ecuador Anthony Ramón Jácome Llumipanta, presento un proyecto de grado basado en salud mental y trabajo: “*Estudio de depresión y ansiedad ante el covid-19 en el personal de cajas de un hospital privado de quito-ecuador 2020*”, donde se evalúa los niveles de depresión y ansiedad ante el covid-19 del personal de cajas de un hospital privado de quito-ecuador, el estudio que se realizó fue de tipo exploratorio y descriptivo, la población estudiada fueron 12 cajeros, 2 hombres y 10 mujeres, dada las condiciones de la emergencia sanitaria las características de trabajo se han visto afectadas, modificando las actividades que normalmente se desarrollaban en todo el personal del hospital, el mismo que se acogió a todas las estrategias decretadas por parte del gobierno nacional considerando estas una disminución de su capacidad de servicio como una medida de prevención ante el inminente contagio.

Pero sin duda luego haber realizado una mirada dentro del contexto internacional, a nivel latinoamericano en la ciudad de quito (ecuador), se halló una investigación que nos servirá como un referente teórico para el enfoque y la propuesta metodológica del presente proyecto investigativo aplicado a nuestro contexto regional y local, la cual fue titulada “*Estudio del*

estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía Ltda”, en donde se midieron los niveles de estrés y de satisfacción laboral en una empresa comercializadora de productos gastronómicos y de belleza, así como la relación directa entre ambas variables mediante análisis estadísticos, por medio de la aplicación de dos instrumentos de recolección de información tipo cuestionarios validados a nivel internacional a una muestra de 80 trabajadores en dicha organización. Para este caso en particular no se evidenciaron altos niveles de estrés, así como altos grados de insatisfacción laboral. Este proyecto nos servirá como un referente para comparar e identificar nuestra hipótesis actual de si efectivamente los resultados o los análisis cuantitativos varían según los contextos poblacionales, las regiones, los entornos laborales y las condiciones actuales de la población objeto de nuestro proyecto investigativo (Paredes, 2016).

5.1.2 Antecedentes nacionales

En nuestra comunidad sin discriminar estrato, región, sexo ni cualquier otra distinción y/o diferencia cultural, el estrés se ha convertido en una enfermedad silenciosa que ataca nuestro diario vivir. Como antecedentes documentales en tesis y proyectos de grado de tipo investigativo a cerca del estrés y la satisfacción laboral se encontraron muy relevantes en las bases de datos de la universidad ECCI, los siguientes proyectos mencionados a continuación:

Según el proyecto de investigación denominado “*El estrés como factor de riesgo en el personal de la empresa Vigilancia y administración de inmuebles VAI dedicada a la prestación de servicios de seguridad privada*” en el año 2016, Se buscó establecer los

factores físicos y psicosociales como el estrés, a los que estaban expuestos el personal de la empresa de vigilancia privada, vigilancia y administración de inmuebles VAI, ubicada en bogotá D.C. A través de acciones puntuales como la identificación de los síntomas asociados a los factores laborales que generan estrés en el personal de la empresa vigilancia y administración de inmuebles Ltda., la determinación de las consecuencias generadas por el estrés en las relaciones interpersonales del personal y el conocimiento de su estado anímico; los autores a través de herramientas y encuestas sociodemográficas que determinaron aspectos intralaborales y extralaborales, luego de ser tabuladas determinaron e identificaron factores de riesgo **altos** y **muy altos** a los que se les realizó su respectiva y acertada recomendación específica en materia de seguridad y salud en el trabajo -SST- como aporte de la investigación (Alfaro & Velandia, 2016).

Siguiendo la misma línea, el proyecto de investigación denominado “*Evaluación de la satisfacción laboral en una institución de prestación de servicios de salud de la ciudad de bogotá*” en el año 2016, se determinaron las principales causas que afectan la satisfacción laboral de los colaboradores en una institución de prestación de servicios de salud en la ciudad de Bogotá, y con acciones definidas tales como caracterización la población de la institución y la detección de las principales variables que afectan la satisfacción laboral de los trabajadores, mediante un instrumento de recolección tipo encuesta y el diseño de un plan de acción que permitió el manejo de las percepciones evidenciadas en la muestra, estos objetivos propuestos fueron desarrollados a través de instrumentos tipo cuestionario aplicados a los empleados con el fin de tener un diagnóstico de su satisfacción laboral, esta contaba con 57 preguntas, 15 asociadas al factor de disposición de personal, 30 asociadas al

factor satisfacción laboral y 12 asociadas a las reacciones laborales. Finalmente se realizaron las respectivas recomendaciones tales como desarrollo de herramientas administrativas como capacitaciones, sensibilización, implementación de sugerencias, quejas y reclamos entre otros aspectos de seguimiento que promovieron el mejoramiento del ambiente laboral y la satisfacción de los mismos empleados de la empresa (Orduz & Mateus, 2016).

Otro proyecto de investigación muy enfocado al riesgo psicosocial denominado *“Identificación de los factores de riesgo sicosocial que afectan el desempeño laboral y la salud de los colaboradores en la empresa electroingeniería”* también durante el año 2016. En el proyecto mencionado se desarrolló un plan de acción preventivo basado en el diagnóstico de riesgo psicosocial de la empresa *electroingeniería* como base de un programa encaminado a la intervención del riesgo psicosocial según lo establecido en la Resolución 2646 del 2008. Las actividades concretas desarrolladas fueron las de identificar el nivel de riesgo psicosocial al interior de la empresa, identificar los riesgos psicosociales intralaborales presentes, identificar los riesgos psicosociales extralaborales y proponer un plan de intervención, orientado a mitigar o prevenir los riesgos psicosociales encontrados en dicho proceso. De forma directa se realizó la sensibilización a las directivas de la empresa, seguido de la aplicación de la herramienta batería de instrumentos para la determinación de exposición de riesgo psicosocial aprobada por el ministerio de la protección social a nivel nacional, posterior a su tabulación se expuso en su totalidad a la empresa el estado de riesgo psicosocial **medio** y **moderado** en el que se encuentran expuestos los 84 trabajadores de la institución. Como ítem final se desarrollan las recomendaciones pertinentes y finalización del proceso (Tascón & Bohórquez, 2016).

Así mismo, el desarrollo del proyecto de investigación denominado “*Identificación de los factores de riesgo sicosociales en los trabajadores de la empresa mantemar Ltda.*” en el año 2017, quiso realizar la identificación de los factores de riesgos psicosociales que afectan a los colaboradores de la empresa *mantemar Ltda.*, con el fin determinar la necesidad de implementar un sistema de vigilancia epidemiológico SVE de tipo psicosocial, y proponer recomendaciones para su aplicabilidad. Concretamente se planificaron las actividades necesarias para la elaboración del diagnóstico (asignación de responsables, recursos cronograma de trabajo etc.), se definieron las variables a analizar según los requisitos legales, ajustados a la documentación relacionada al análisis de factores de riesgos psicosociales, se aplicaron los instrumentos establecidos por el experto y se realizó el análisis de la información, finalmente se identificó a partir de la información recolectada los riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y se determinaron los niveles de estrés que presentaron los funcionarios de la organización. A través de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial aprobada por ministerio de la protección social, donde se analizaron los siguientes aspectos: La batería para evaluar el riesgo psicosocial compuesta por ocho instrumentos: Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador), cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral para jefes y directivos, cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral para profesionales, técnicos y operarios, cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, cuestionario para la evaluación del estrés, guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo, guía para entrevistas semiestructuradas y guía para grupos focales. De esta forma se determinó de forma general que existen resultados de riesgo psicosocial **medio** y **alto** en unos grupos de los colaboradores de la empresa, es por esto que se realizaron las

respectivas recomendaciones direccionadas a mitigar dichos hallazgos importantes entre otros realizar el sistema de vigilancia epidemiológica SVEO sobre aquellas personas (Ruiz, 2017).

De igual manera, un estudio de nombre “*Guía para la gestión de riesgos laborales con el teletrabajo en Colombia*” en el año 2020, se desarrolló una guía para la prevención de seguridad y salud en el trabajo en los riesgos laborales con la realización de las actividades en modalidad de teletrabajo en nuestro país. Dicho proceso se encaminó a recolectar información de estudios correspondientes al análisis de los riesgos del teletrabajo en nuestra nación, de forma posterior se identificaron los peligros y riesgos que se presentan en la realización de actividades del cargo en modalidad de teletrabajo y finalmente se definieron los componentes específicos de la guía para realizar la gestión de prevención de seguridad y salud en el trabajo en teletrabajo. De forma concluyente el documento evidenció que las personas bajo la modalidad contractual de teletrabajo presentaron riesgos biomecánicos debido a sus escritorios, sillas, computadores, implementos anexos y espacios dentro del hogar donde desempeñan las labores, adicionalmente presentaron riesgos psicosociales debido al estrés y a las extensas horas de labores expuestas dentro de su propio espacio domiciliario (Murcia, 2020).

En el desarrollo de la investigación titulada “*Identificación de factores de riesgo sicosocial intralaboral en la institución educativa aspaen gimnasio Yumana y aspaen preescolar Yumanitos*” en el año 2016, se identificaron factores de riesgo psicosocial intralaboral que vivenciaron en los colaboradores de la institución educativa Aspaen Gimnasio Yumaná y Aspaen Preescolar Yumanitos. De forma directa se identificaron datos

socio-demográficos y ocupacionales de los trabajadores de Aspaen Gimnasio Yumaná y Preescolar Yumanitos, aplicando la batería de riesgo psicosocial intralaboral, al personal con cargos de jefatura, profesionales o técnicos colaboradores de la institución y estableciendo un panorama de riesgo psicosocial de índole intralaboral, en las áreas donde se aplicó el instrumento en el colegio/preescolar. Así fue como se evidenció en los resultados índices **altos de estrés** en los colaboradores de la empresa y como consecuencia la directa recomendación de la aplicación de un plan de intervención apropiado y de la implementación de un sistema de vigilancia epidemiológica ocupacional SVEO en dicha institución educativa (Pastrana, Quijano & Piedrahita, 2016).

5.2 Marco Teórico

5.2.1 Estrés laboral

El estrés laboral es uno de los factores de riesgo psicosocial de mayor afectación a nivel mundial. De acuerdo a las investigaciones, al menos un tercio de la fuerza laboral ha padecido este tipo de estrés en un periodo de un año (Williams & Cooper 2004, 36). De hecho, el estrés laboral afecta a personas de cualquier profesión, edad, sexo, nacionalidad o nivel educativo y puede darse en cualquier tipo de empresa. Actualmente, son muchas las enfermedades que son diagnosticadas en los trabajadores en Colombia, sin embargo, las siguientes son las que están siendo más diagnosticadas:

1. Estrés laboral

2. Fatiga visual

3. *Dolor de espalda (lumbalgia) y fatiga postural*

4. *Síndrome del túnel carpiano*

5. *Gastritis*

6. *Obesidad*

7. *Gripe o resfriado*

5.2.2 Definiciones

Según la empresa peruana especializada en seguridad y salud en el trabajo *prevecon* (2018), El estrés tiene diferentes enfoques, sin embargo, de todos ellos se puede deducir que es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente.

Aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador. Los síntomas pueden ir desde un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física.

Según Tunanñaña, A. S. (2013), afirma que el estrés laboral es una problemática mundial que va en crecimiento debido a la naturaleza cambiante del trabajo del mundo moderno, sobre todo en los países desarrollados. Cuando una persona está sometida a situaciones estresantes en relación al trabajo, experimenta diversos síntomas como la angustia, tensión, desgano, ansiedad, preocupación, la sensación de poco o ningún control sobre las exigencias

del trabajo; originando desbalances en su desarrollo laboral. Por otra parte, según Griffiths, A., Leka, S., & Cox, T. (2004) el estrés laboral se definiría como la reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación. Mientras tanto otros autores como Peiró, José M., & Rodríguez, Isabel (2008) han referido que el estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella. Estas consecuencias negativas para la persona se denominan tensión (*strain*), y las fuentes de las experiencias de estrés, anteriormente mencionadas, se denominan estresores. El análisis de los estresores es muy importante en el proceso de la prevención y control del estrés laboral. Son los estímulos que desencadenan las experiencias de estrés-tensión. Es decir, que participan diferentes factores de riesgos a los que se somete el trabajador sometiéndose a la estructuras y nuevos cambios a los que exige adaptación en tanto a las nuevas tecnologías, ámbitos de la vida, aumentó de carga laboral que toman el papel protagonista de agentes de impacto en tanto a los efectos adversos a las entidades que pueden verse vista afectadas.

El estrés como riesgo psicosocial no consiste en las respuestas propias de las situaciones de tensión, que es una respuesta de alerta del organismo, ni tampoco en el conjunto de ellas, sino que es un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona. Jiménez, B. M., & León, C.

B. (2010). En tal sentido el trabajador puede verse deteriorado disminuyendo su rendimiento laboral sintiéndose angustiado e incluso con problemas fisiológicos.

Si ya el año pasado la organización mundial de la salud (OMS) encendió todas las alarmas sobre el aumento del estrés laboral y sus graves consecuencias -calificándolo como una pandemia global y reconociendo el *burn out* (efecto quemado) asociado al agotamiento mental, emocional y físico causado por el trabajo, como una enfermedad-, actualmente, como consecuencia del covid-19, la situación se hace insostenible y es la primera causa de ausentismo laboral y disminución de la productividad.

5.2.3 Manifestaciones del estrés

Según la información de la empresa prevecon (2018), la palabra estrés la empleamos con gran ligereza. Ha llegado a formar parte del vocabulario de todos. Todos la usamos constantemente. Sin embargo, esto es un error, ya que tener estrés no es cualquier cosa. Sus consecuencias pueden llegar a ser graves.

Desde el punto de vista de la persona afectada, el estrés laboral puede ocasionar:

Enfermedades y patologías.

Problemas motores y cognitivos.

Trastornos variados, desde inmunológicos hasta sexuales.

Trastornos psicológicos graves que, en ocasiones, puede llevar al suicidio.

Desde el punto de vista de las empresas, el estrés laboral es un elemento a tener muy en cuenta, ya que sus efectos también pueden ser graves:

Descenso acentuado de la productividad.

Absentismo.

Alta rotación de empleados, lo que impide que se genere una cultura organizativa favorable.

Disminución en la calidad del servicio/producto.

5.2.4 Actividades que minimizan el riesgo del estrés en época de pandemia

Ariel Almazán, director de consultoría de salud de mercer marsh beneficios, considera que el cuidado de la salud mental de los trabajadores es algo paralelo a las medidas de mitigación que se están tomando en los centros de trabajo para prevenir el contagio.

“Campañas de sensibilización, talleres —aprovechando toda la tecnología—, tratar de establecer estrategias de resiliencia organizacional para que la gente pueda aprender a llevar estos temas y, sobre todo, a controlar la ansiedad y el estrés que de esto deriva”, dice Ariel Almazán.

Por su parte, Marco Antonio Wang Tsu Liu, cofundador y director de Experiencia al Cliente de Happinss, opina que las empresas deben concientizarse en que la imposición del home office podría ocasionar un daño en la salud mental de los colaboradores.

“Hay muchas maneras creativas de encontrar soluciones”, dice el especialista. Una de ellas es el uso de herramientas tecnológicas, incluso hay software gratuito en estos

momentos, pero también se puede gestionar la salud mental sin usar herramientas tecnológicas e invertir en esto.

El director de experiencia al cliente de happinss, recomienda a las empresas promover ejercicios de estiramiento y respiración. Además, la meditación también es una alternativa que ayuda “al tema del flujo sanguíneo, de la tensión, del enfoque, de la memoria y más allá de eso, ayuda también al sistema inmunológico”.

Ariel Almazán afirma que, a pesar de las condiciones adversas y el trabajo remoto, la empresa no pierde la responsabilidad de cuidar la salud mental de los trabajadores y buscar alternativas de promoción de la salud y de hábitos de vida saludables haciendo uso de los canales de comunicación con los que cuenta la organización.

Mientras que Wang Tsu Liu asegura que los modelos tradicionales no ayudan en la salud mental de los trabajadores; por ejemplo, pedirles a los empleados que trabajen más horas por el tiempo que se ahorran en los traslados, no permitirles descansos y ser muy rigurosos en las horas de conexión.

Priscila González Mar, por su parte, recomienda que hacer video-llamadas o videoconferencias, frecuentes, pero no diarias, puede ayudar a las empresas a saber cómo se sienten sus colaboradores y qué necesitan.

“Siempre va a haber alguien que va a empezar a tirar la toalla porque ya no aguanta el encierro y está aburrido. Dedicarle un espacio especial y charlar, de la mejor manera, con frases como: todos estamos pasando por lo mismo, todos tenemos que ser empáticos y yo entiendo perfectamente el encierro, date un espacio ahorita, ve una película, si quieres ahorita

no trabajes, ponte a hacer algo que te guste. Parte de la chamba de los que son jefes, es estar muy al pendiente de cómo se están sintiendo sus empleados, porque al final de cuentas, se vive como un duelo, pierdes una libertad”, dice la psicóloga.

En estos momentos, la resiliencia es una palabra clave y algo que se debe poner en práctica. La resistencia al cambio no ayuda a disminuir el impacto en la salud mental de los propios trabajadores, expone González Mar.

“Creo que todos tenemos que tener esa capacidad de poder adaptarnos, pero de lo malo encuentra lo bueno como hacer una rutina y cosas que te gustan y que no tenías tiempo de hacer cuando estabas en la oficina y hallarle siempre el lado positivo para que no sea tan conflictivo estar encerrado en casa” puntualiza la especialista.

En ese sentido, la psicóloga sugiere a los trabajadores crear hábitos dentro de la rutina impuesta (trabajar y no salir de casa) para adaptarse con más facilidad. Se trata de evitar que los días se vuelvan iguales.

“Si nosotros empezamos a hacer actividades diarias, no como relojito cada hora, pero que sí sean cada tercer día o diario hacer ejercicio, eso facilita muchísimo más el período de adaptación”, enfatiza González Mar.

Marco Antonio Wang Tsu Liu, recomienda a los trabajadores meditar y hacer ejercicio, tomarse espacios entre las actividades para despejar la mente es importante.

Por otra parte, Ariel Almazán aconseja a los empleados planificar los días, considerando algunas de las siguientes alternativas:

No estar frente a la computadora en todo momento

Tener pausas activas al menos cada 30 minutos.

Tener un lugar cómodo para relajarse

Cambiarse de ropa para trabajar, no quedarse en pijama.

Asignar un espacio de trabajo

Evitar atender varias cosas a la vez.

Los especialistas coinciden en que los trabajadores también pueden apoyar en esta tarea del cuidado de la salud mental. El primer paso es no resistirse al cambio y, posteriormente, adoptar hábitos que permitan superar un home office impuesto y sin poder salir de casa.

5.2.5 Consecuencias del estrés para la organización o empresa.

Según Cox (1978) (citado por Altamirano 2004, 18), entre los principales indicadores de estrés laboral en las organizaciones se encuentran: el ausentismo laboral, las relaciones interpersonales pobres, los bajos niveles de productividad, el alto índice de accidentes y de rotación de personal, un clima laboral negativo, el antagonismo y la insatisfacción en el trabajo.

Otros síntomas relevantes incluyen: problemas disciplinarios, disminución de la calidad y cantidad de trabajo, violencia y acoso psicológico y mayores costes de indemnización o atención sanitaria (agencia europea para la seguridad y salud en el trabajo 2009, 54).

El estrés laboral es un factor de riesgo psicosocial con gran repercusión sobre el bienestar y la salud física, cognitiva y emocional de los trabajadores. Dentro del ámbito laboral, puede originarse debido a una amplia gama de factores, los cuales al no ser manejados adecuadamente provocan reacciones negativas sobre los individuos y por ende sobre la organización. Por esta razón es importante que se aborden estrategias efectivas para manejar el estrés por cada individuo y por la organización de manera global para garantizar o mejorar las condiciones de trabajo para sus colaboradores (Paredes & Hurtado, 2016, p.32)

Los factores que pueden causar estrés en el lugar de trabajo se denominan peligros psicosociales. En 1984, la oficina internacional del trabajo OIT y la organización mundial de la salud OMS, definieron los riesgos psicosociales como «*las interacciones entre el medioambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral*» (OIT, 1986).

Según Cox y Griffiths (1996), el estrés varía acorde a los efectos que atribuyen a una serie de categorías o factores que se dan en los mecanismos psicofisiológicos relacionado con las funciones del trabajador en la vida laboral mostrados y evidenciados en la tabla relacionada a continuación:

Tabla 1
Factores de Riesgo Psicosocial

| Factor | Variabes |
|------------------------------------|---|
| Contenido del trabajo | Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa |
| Sobrecarga y ritmo | Exceso de trabajo, ritmo de trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización |
| Horarios | Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horarios de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción |
| Control | Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo y otros factores laborales |
| Ambiente y equipos | Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido. |
| Cultura organizacional y funciones | Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales |
| Relaciones interpersonales | Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social |
| Rol en la organización | Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas |
| Desarrollo de carreras | Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual |
| Relación Trabajo-Familia | Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, bajo apoyo familiar, problemas duales de carrera |
| Seguridad contractual | Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración |

Fuente: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+con+secuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>

5.2.6 Satisfacción laboral

Según Chiang, Méndez & Sánchez en su artículo científico “*Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail*”, quien cita a los autores Werther & Davis (1982), la satisfacción laboral es definida como el conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los trabajadores perciben su empleo. Lo importante es reconocer que la satisfacción es un sentimiento de relativo placer o dolor, lo que es distinto a los pensamientos objetivos y de las intenciones de comportamiento, aunque son estos tres factores en conjunto los que ayudan a la dirección de la empresa a comprender la reacción de los trabajadores ante su empleo (2010, p. 22).

Según Chiang, Méndez & Sánchez (2010), desde la década de los treinta se registra un gran interés por realizar investigaciones sobre la satisfacción laboral, el cual ha ido evolucionando hacia una preocupación creciente por la calidad de vida y el desarrollo del individuo.

Así mismo en el artículo realizado por dichos autores, quienes citan a Garmendia & Parra (1993), añaden lo siguiente: *La satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas de remuneración, afiliación, logro, y autorrealización. Estos autores definen que alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea* (2010, p. 22).

Según una investigación desarrollada por Patrón (2013), denominada “*Satisfacción laboral y compromiso organizacional: estudio comparativo en una empresa con operación global*”, resalta que varios autores tales como Maslow, 1954; Herzberg, 1959; McGregor, 1960; McClelland, 1961; Skinner, 1972; C. Nayle & D. Ilgen, 1984; y Vroom, 1996, han tratado el tema de la satisfacción laboral y sus efectos en la organización. Estos autores, apoyados en diversas investigaciones, han creado teorías relativas a los efectos que producen la insatisfacción y los múltiples factores que pueden influir en el comportamiento de los colaboradores (2013, p. 12).

Así mismo Patrón (2013), quien cita a Blum & Naylor (1990), expone que la satisfacción laboral es el resultado de las diferentes respuestas y actitudes generadas hacia sus condiciones de trabajo, tales como los salarios, supervisión, constancia, oportunidades de crecimiento, reconocimiento, evaluación de desempeño, relaciones sociales, resolución de quejas, justicia y otros conceptos similares. Por lo tanto, según este autor, son numerosas las definiciones y las variables que se incluyen en el término “satisfacción laboral”. Pero, como lo han destacado Abrajan, Contreras & Montoya (2009), la relación del trabajador con su entorno laboral es una constante en todas las definiciones.

Según esta investigación, la variación puede encontrarse en su origen: satisfacción intrínseca o satisfacción extrínseca. La primera se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan. En el caso de la satisfacción extrínseca tiene que ver con otros aspectos de la situación de trabajo, tales como las prestaciones y el salario (2013, p. 12).

La autora Paredes (2016), describió varias teorías que dieron soporte teórico a su proyecto investigativo, entre las más relevantes se destaca:

Teoría de las necesidades de Maslow

Paredes destaca que la satisfacción laboral está estrechamente relacionada con la satisfacción de ciertas necesidades, clasificadas por las siguientes categorías: *Fisiológicas, seguridad, social, estima y autorrealización.*

Teoría bifactorial de Herzberg

La investigadora Paredes trae a consideración la teoría de Herzberg, en donde principalmente se destacan dos tipos denominados motivadores (intrínsecos) y los higiénicos (extrínsecos).

Según Paredes (2016), Las teorías de motivación de Maslow y de Herzberg han tenido una gran influencia en el estudio de la satisfacción laboral, puesto que las personas se sienten satisfechas cuando se satisfacen sus necesidades (2016, p. 35).

Según la investigadora Paredes (2016), el mantenimiento de niveles óptimos de satisfacción laboral genera ventajas positivas tanto a nivel personal como organizacional. Estudios han demostrado que cuando se incrementa la satisfacción laboral repercute en un mayor compromiso a nivel organizacional y cumplimiento de metas, aumento del nivel de satisfacción de los clientes o usuarios, menor ausentismo, menor rotación y mayor satisfacción a nivel personal. Adicional disminuyen los síntomas del estrés y mejora las condiciones de salud ya que se convierte en un factor o entorno protector (2016, p. 38-39).

5.2.7 Fuentes de satisfacción laboral

Siguiendo la misma línea de esta importante investigación aportada por Lizeth Paredes Alfaro (2016) en la ciudad de Quito-Ecuador, quien cita a Jaramillo & Suárez (2010), expresa que existen diferentes razones por las cuales las personas encuentran satisfacción en su trabajo, describiéndolas en cuatro grupos importantes (2016, p. 36):

Reto del trabajo: La autora habla de la oportunidad de utilizar los conocimientos, destrezas y habilidades durante el desempeño de tareas y actividades que implican un reto moderado y alcanzable para el trabajador.

Sistema de recompensas justas: La autora hace referencia al sistema de salarios, incentivos y políticas de ascensos de la empresa. Para que sea una fuente de satisfacción debe existir una percepción de justicia y equidad entre todos los colaboradores.

Condiciones favorables de trabajo: La autora expresa que está relacionado con las condiciones físicas del trabajo como la temperatura, la luz, el ruido, entre otros. Mientras mejores sean las condiciones de trabajo, el trabajador podrá realizar sus labores con mayor facilidad y aumentará su bienestar personal.

Apoyo social: La autora se refiere al apoyo que se puede recibir de los compañeros de trabajo e incluso del jefe. Tener buenas relaciones laborales contribuye a satisfacer las necesidades sociales e interacción.

5.2.8 Dimensiones de la satisfacción.

Según Paredes (2016), existen dos dimensiones importantes de satisfacción laboral, uno de tipo *global* y otro de tipo *multidimensional*, cada uno con ciertas singularidades y características. Algunos factores importantes que influyen en estas dimensiones son los siguientes según la autora (2016, p. 37-38):

Satisfacción con el trabajo: La autora refiere al interés intrínseco por el trabajo, lo que involucra la diversidad de tareas, las oportunidades de aprendizaje, el nivel de dificultad de las responsabilidades, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre las metodologías.

Satisfacción con el salario: Aquí la autora describe el componente cuantitativo de la remuneración y la manera de cómo está distribuida por los empleados (cantidad, percepción de justicia y equidad y modo de distribución)

Satisfacción con las promociones: La autora hace referencia a las oportunidades crecimiento y desarrollo profesional de los colaboradores a través de actividades de formación y al establecimiento de los criterios de promoción.

Satisfacción con el reconocimiento: La autora habla sobre los elogios por el buen rendimiento, las recompensas, los créditos y las críticas.

Satisfacción con los beneficios: La autora describe la satisfacción con respecto a los beneficios que ofrece la compañía tales como: pensiones, seguros médicos y de vida, vacaciones, alimentación, transporte, entre otros.

Satisfacción con las condiciones de trabajo: La autora interpreta ciertos aspectos relacionados con los horarios, las condiciones físicas, la ventilación, el ruido, la temperatura y en general las condiciones medio-ambientales.

Satisfacción con la supervisión: La autora hace referencia al estilo de supervisión de los superiores, a las relaciones humanas y administrativas.

Satisfacción con los compañeros: La autora considera aspectos como el apoyo, el compañerismo y la amistad que existe entre los compañeros de trabajo, así como la competencia y rivalidad que pudiera existir.

Satisfacción con la compañía y la dirección: La autora involucra aspectos relacionados con el establecimiento de políticas y prácticas de la organización.

En general, Paredes (2016) expresa que han sido varios los autores que han aportado con respecto a las dimensiones de la satisfacción laboral. Sin embargo, la gran mayoría varían solamente entre sí en cuanto a su denominación del factor ya que el contenido es muy parecido, interpreta la investigadora (2026, p. 38).

5.2.9 Consecuencias de la satisfacción.

De acuerdo a la investigación de Paredes (2016), quien cita a Robbins & Coulter (2010), mantener niveles óptimos de satisfacción laboral en el personal tiene consecuencias favorables tanto a nivel individual como para la organización. Varios estudios demuestran que cuando incrementa la satisfacción de trabajo se desarrollan actitudes positivas tanto hacia

la empresa, reflejadas en mayor compromiso, menor ausentismo y rotación, como hacia el trabajo, mostrando mayor satisfacción con su vida personal (2016, p. 38-39)

Así mismo, esta investigadora ecuatoriana de la universidad andina simón bolívar, Paredes (2016), identificó dentro de sus fuentes de información, que las principales consecuencias de una satisfacción laboral positiva se relacionan con:

La productividad: La autora hace referencia a que existe una fuerte correlación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores. De hecho, se sabe que las empresas con mayor número de empleados satisfechos tienden a ser más efectivas.

El ausentismo: La autora expresa que la mayoría de investigaciones indican que los trabajadores satisfechos faltan menos al trabajo, por lo que presentan menores niveles de ausentismo laboral.

La rotación: La autora interpreta que algunos estudios demuestran que los trabajadores satisfechos presentan un bajo nivel de rotación, especialmente en el caso de los empleados destacados, ya que la organización hace todo por retenerlos.

La satisfacción de los clientes: La autora describe que, en trabajos de atención a usuarios, la satisfacción se ve reflejada a través de la satisfacción y lealtad de la clientela, debido a que los trabajadores satisfechos tienden a ser amigables y atentos con ellos.

El comportamiento de ciudadanía organizacional: La autora infiere sobre aquel comportamiento discrecional que no es parte de los requisitos formales de un trabajo, pero contribuye al funcionamiento efectivo de la empresa. De esta manera, si un empleado se

encuentra satisfecho, este hablará positivamente de la organización, ayudará a sus compañeros y sobrepasará las expectativas.

El compromiso con la organización: La autora relata sobre los trabajadores que se sienten satisfechos con la organización, tienden a comprometerse más con la organización y se esfuerzan para alcanzar sus resultados.

La disminución de los síntomas de estrés: La autora describe que la vivencia de satisfacción laboral evita que las personas lleguen a situaciones de agotamiento, por lo que es probable que se reduzca la aparición de síntomas de estrés.

La satisfacción con la vida: La autora concluye que los empleados que están satisfechos laboralmente tienden a mantener una satisfacción positiva con la vida en general.

La salud: La autora expresa que los trabajadores satisfechos tienen mejor salud y es probable que vivan más años.

5.3 Marco Legal

Según (Ramos, 2020), “*La salud pública global mantiene su atención en la infección causada por un nuevo coronavirus que la organización mundial de la salud (OMS) ha denominado covid-19*”. Dada la alta transmisibilidad de persona a persona, ha ocasionado que se decrete una emergencia sanitaria tipo pandemia en todos los continentes.

El 9 de marzo de 2020, la organización mundial de la salud, solicitó a los países la adopción de medidas prematuras con el objetivo de detener la transmisión y prevenir la propagación del virus y luego el 11 de marzo de 2020, declaró el actual brote de enfermedad

por coronavirus -covid-19-, como una pandemia esencialmente por la velocidad de su propagación y la escala de trasmisión, toda vez que se habían notificado cerca de 125.000 casos de contagio en 118 países y que el número de países afectados se había triplicado, por lo que instó a los países a tomar acciones urgentes y decididas para la identificación, confinación, aislamiento y monitoreo de los posibles casos y tratamiento de los casos confirmados. Para el 6 de marzo de 2020, el ministerio de salud y de la protección social dio a conocer el primer caso de brote de enfermedad por coronavirus -covid-19-, en el territorio nacional.

A continuación, se hará una síntesis se de aquella normatividad aplicable al proyecto en mención emitida a nivel nacional:

Colombia. Código Sustantivo del Trabajo. 1951: Expedido por el congreso de Colombia, por la cual se establece la regulación de relaciones laborales.

Colombia. Corte constitucional. Título II De los derechos, las garantías y los deberes. Capítulo 1 de los derechos fundamentales. Artículo 25 de 1991: El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas. Constitución Política de Colombia (28 y 29 de septiembre de 2016).

Colombia. Congreso de la República. Ley 100 del 23 de diciembre de 1993: Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

Colombia. Congreso de la República. Ley 776 del 17 de diciembre de 2002: Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.

Colombia. Congreso de la República. Ley 1010 del 23 de enero de 2006: Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Colombia. Congreso de la República. Ley 1616 del 21 de enero de 2013: Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones.

Ministerio de Trabajo. Decreto 1477 del 5 de agosto de 2014: Por el cual se expide la tabla de enfermedades laborales.

Ministerio de Trabajo. Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015: Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo.

Ministerio de la Protección Social. Resolución 2646 del 17 de julio del 2008: Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés laboral.

Ministerio del Trabajo. Resolución 0312 del 13 de Febrero de 2019: Por la cual se definen los estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST.

Ministerio del Trabajo. Resolución 2404 del 22 de julio de 2019: Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.

Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social. Decreto 417 de 2020: Se declaró el estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional de la república de Colombia, en observancia y ejercicio de las atribuciones conferidas al presidente de la república en el artículo 215 de la constitución política y en concordancia con la Ley 137 de 1994, por la cual se regulan los estados de excepción en Colombia.

Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 385 de 12 de marzo de 2020: Encontramos que en el artículo 1. se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus (covid-19) y se adoptan medidas para hacer frente al virus; así mismo se encontró que el 9 de marzo de 2020, el director general de la OMS recomendó, en relación con covid-19, que los países adapten sus respuestas a esta situación, de acuerdo al escenario en que se encuentre cada país, invocó la adopción prematura de medidas con un objetivo común a todos los países: detener la transmisión y prevenir la propagación del virus para lo cual los países sin casos; con casos esporádicos y aquellos con casos agrupados deben centrarse en encontrar, probar, tratar y aislar casos individuales y hacer seguimiento a sus contactos.

Colombia. Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Resolución 0319 del 31 de marzo de 2020: en esta resolución se establecen las medidas en materia de prestación de los servicios a cargo del ministerio de ambiente y desarrollo sostenible para dar cumplimiento al decreto 491 del 28 de marzo de 2020 y garantizar la atención a los administrados y el cumplimiento efectivo de las funciones administrativas, dado que se encontró que en el marco de lo establecido en el decreto 491 de 2020, se hace necesario adoptar las medidas para hacer frente a la crisis actual, garantizando la salud de los funcionarios y contratistas del ministerio de ambiente y desarrollo sostenible, la atención de los administrados y el cumplimiento efectivo de las funciones administrativas a cargo del ministerio, mediante el uso de medios tecnológicos y de telecomunicación, sin afectar los servicios que sean estrictamente necesarios para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del covid-19, y garantizar el funcionamiento de los servicios indispensables del estado, como es el caso particular de las corporaciones autónomas regionales.

Colombia. Ministerio de Trabajo. Circular 021 de 2020: se evidenció mediante el ordenamiento jurídico Colombiano en materia laboral, existen una serie de mecanismos que podrán ser utilizados por un empleador cuando la situación excepcional como la actual lo amerite como es la modalidad de trabajo en casa o trabajo remoto, definiéndolo como un mecanismo viable en el ordenamiento laboral actual, siendo este completamente diferente al teletrabajo, por cuanto no exige el lleno de los requisitos legales establecidos en la ley 1221 de 2008. Dada esta situación, el empleador podrá optar por la modalidad de trabajo en casa como medida de transitoria, ocasional y temporal por cuanto la situación actual de salud

pública lo amerita, garantizando de esta manera el derecho fundamental al trabajo y a la salud de sus empleados.

Dentro del ordenamiento jurídico del orden nacional existe un vacío jurídico como limitante para aquellas personas que por determinada situación optan por el trabajo en casa, ya que no existe una normatividad clara frente al tema, lo que puede ocasionar vulneración de ciertas garantías y derechos en materia laboral y en temas de seguridad y salud en trabajo. Caso contrario se observa con el denominado teletrabajo, el cuál si evidencia un fundamento jurídico más claro y proporciona mayores herramientas y garantías a los trabajadores en el país.

Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social. Circular 026 de 2020: donde se imparte instrucciones para la promoción de la convivencia y el cuidado de la salud mental durante la emergencia sanitaria por el covid-19 en el marco de la política nacional de salud mental adoptada mediante la resolución 4886 de 2018.

En este contexto es pertinente tener en cuenta que las medidas actualmente utilizadas como el distanciamiento físico y el aislamiento preventivo generan como efecto un escenario de riesgo para la salud mental, ocasionando para el caso específico de los trabajadores bajo modalidad remota, exacerbación de problemas como el estrés, la depresión, la ansiedad y problemas mentales preexistentes.

El gobierno nacional reconoce mediante la presente circular que el tema de la salud mental a causa de las medidas adoptadas, repercuten en las diferentes esferas del ser humano como es el tema emocional, conductual, social y familiar; para lo cual se han generado ciertas

orientaciones y estrategias especialmente para promoción de la salud y la prevención de los riesgos, no desconociendo que el sector económico, productivo y de servicios del país es uno de los más grandes y el cual se ha visto altamente afectado por toda la serie de medidas impuestas a causa de la pandemia.

Colombia. Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Circular 09 de 2020:

Recomendaciones para la implementación del decreto 491 de 2020 en los trámites administrativos a cargo de las autoridades ambientales y atención a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes (PQRSDIF), relacionados con políticas y aplicación de la normatividad ambiental; en esta normativa el gobierno nacional considera la necesidad de buscar mecanismos de orden legal para flexibilizar la atención personalizada de usuarios de servicios ambientales, al igual que la necesidad de emplear los medios tecnológico e incluso la suspensión de términos legales para algunos asuntos en materia ambiental. De igual manera se reconoce la necesidad de expedir normas para poder continuar con los servicios judiciales y administrativos mediante el uso de medios tecnológicos -TICS-, con el fin de garantizar la prestación de los servicios a cargo de las entidades públicas como es el caso de las corporaciones autónomas regionales.

Colombia como en muchos países por normatividad en temas de seguridad y salud en el trabajo, el empleador está en la obligación de garantizar un ambiente de trabajo sano, debe adoptar medidas de promoción de la salud y de mitigación de riesgos, ya que la ocurrencia o materialización de los mismos pueden generar como consecuencia problemas de tipo legal y daños a la salud y la calidad de vida de los trabajadores. Debido a esto es fundamental que los empleadores cumplan con sus obligaciones de asegurar unas condiciones de trabajo

adecuados de conformidad al Artículo 2.2.4.6.3, del decreto único reglamentario del sector trabajo, decreto 1072 de 2015, sobre la “seguridad y salud en el trabajo (SST)”.

Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 2646 del 17 de julio de 2008: Por medio de la cual se establecen disposiciones y brindan los parámetros para identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. En consecuencia, esta normativa reconoce la importancia de identificar aquellos factores extralaborales necesarios para un buen desempeño del trabajador como lo es el entorno familiar, social y económico; así como la recreación y el deporte, el uso del tiempo libre, condiciones de vivienda, acceso a los servicios de salud, educación y redes de apoyo, entre otros aspectos.

En el marco de todas estas normas y atribuciones, CORANTIOQUIA, ha emprendido acciones tendientes dar cumplimiento de las disposiciones del orden internacional, nacional y local, mediante cumplimiento de diferentes disposiciones y orientaciones en el marco de la emergencia sanitaria a causa del covid-19 y en cuanto al temas de seguridad y salud en el trabajo.

6 Marco metodológico de la investigación

6.1 Paradigma

La presente investigación se basa en un análisis *positivista* calificado de tipo *cuantitativo* ya que la investigación es sustentada por análisis de tipo numérico, mediante la medición de un determinado fenómeno por medio de dos instrumentos de recolección de datos aplicados a servidores públicos que laboran mediante la metodología de trabajo remoto en la corporación autónoma regional del centro de Antioquia -CORANTIOQUIA-. Estos datos serán insumo para inferir desde los resultados numéricos o cuantitativos, el análisis descriptivo e interpretativo de la medición de dos variables fundamentales “*estrés*” y “*satisfacción laboral*” fundamentales para inferir sobre diagnóstico de las condiciones actuales de tipo laboral al interior de la organización a la luz de los resultados obtenidos. Para ello, se aplicarán dos instrumentos de medición: el “*cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS*” y el “*cuestionario de satisfacción laboral S20/23*”.

6.2 Tipo de investigación

Para este proyecto de investigación se abordará un análisis *cuantitativo de tipo descriptivo*, ya que permite el análisis y la descripción de la medición del fenómeno del nivel de estrés laboral de forma numérica y su posterior análisis e interpretación, así como el grado de satisfacción laboral en los servidores públicos bajo la modalidad de trabajo remoto en CORANTIOQUIA, que luego servirá de insumo para el establecimiento de herramientas y estrategias que minimicen los factores de riesgo presentes en la población objeto de la

investigación y que también se permita potenciar los factores protectores en el ambiente laboral.

6.3 Método de investigación

Para esta investigación se utilizará el método *experimental de corte transversal* por medio de la utilización de instrumentos de recolección tipo cuestionario, las cuales serán la herramienta para identificar el nivel de riesgo de estrés laboral en los servidores públicos de CORANTIOQUIA bajo la modalidad de trabajo remoto, así como el grado de satisfacción laboral actual. Esto con el fin de realizar el diagnóstico de las variables y los diferentes factores a evaluar y proponer estrategias de mitigación en la gestión del riesgo y el fomento de factores protectores.

6.4. Fases del estudio

6.4.1 Fase 1

Para la medición y la aplicación de este instrumento de recolección de información se contará con el consentimiento de los funcionarios públicos objeto de investigación y del nivel directivo de la corporación (jefe de oficina), esto permitirá el cumplimiento del objetivo general y las metas, así como de informar sobre las características principales del proyecto de investigación y su respectivo alcance. El instrumento de recolección de la información será el cuestionario sobre estrés laboral (anexo 1) de la OIT-OMS (1989), que mide el nivel de estrés laboral que consta de 25 ítems y es una técnica para medir el nivel de riesgo de exposición a los estresores. Es importante aclarar que las respuestas serán de carácter confidencial al contener información sensible y de tipo personal.

6.4.2 Fase 2

Para medir el grado de satisfacción laboral, se utilizará el “cuestionario de satisfacción laboral S20/23” de J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998) en su segunda versión (anexo 2) que consta de 23 ítems, previo al diligenciamiento del consentimiento informado, así como la declaración del consentimiento y voluntariedad. Como es bien sabido con base en otras investigaciones, una persona con altos niveles de estrés laboral genera como consecuencia inconformismo e insatisfacción. Algunos factores de tipo organizacional son de vital importancia medir como es la presión por el cumplimiento de objetivos y metas institucionales es un factor clave de análisis en este punto de la investigación, ya que esto ha conllevado a exacerbar los niveles de estrés en los empleados por la presión de lograr y mantener metas corporativas por encima de las necesidades y expectativas de los empleados, trayendo consigo inconformismo e insatisfacción en el sitio de trabajo. Uno de los propósitos de este proyecto investigativo es identificar aquellos factores críticos con el fin de definir una estrategia de intervención y mitigación a la exposición del riesgo presente y contribuir al mejoramiento del ambiente laboral mejorando el nivel de satisfacción.

6.4.3 Fase 3

Dentro de esta fase se diseñaron dos anexos (anexo 3 - 4), acerca del “*consentimiento informado*” y la “*declaración del conocimiento y voluntariedad*” del proyecto de investigación. Estos formatos fueron utilizados con el fin de garantizar la voluntariedad, la participación y la confidencialidad de la información suministrada en las fases anteriormente citadas. Así mismo, se brindó toda la información referente a los objetivos, metodología a

utilizar y el alcance del proyecto. Sin el diligenciamiento previo de ambos anexos, no es posible la participación y la aplicabilidad de los instrumentos de recolección de información.

6.4.4 Fase 4

Luego de obtener los resultados de la aplicabilidad de ambos instrumentos de recolección de información tipo cuestionario, así como el diligenciamiento del consentimiento informado, se procederá a realizar el diagnóstico de cada una de las variables mencionadas determinando cuales son los principales factores que inciden sobre el estrés y la satisfacción laboral en estos trabajadores. Estos resultados serán el insumo para proponer estrategias de planificación y recomendaciones orientadas a la reducción de los niveles de estrés y el mejoramiento de los índices de satisfacción laboral con base en los principales hallazgos del estudio con el fin de trabajar sobre los aspectos más influyentes, contribuyendo así a la mejora del ambiente, las condiciones laborales presentes y la productividad a nivel organizacional.

6.5 Recolección de información

6.5.1 Primaria

Servirá como insumo aquella información que sea directamente suministrada los trabajadores de la empresa CORANTIOQUIA bajo la modalidad de trabajo remoto, mediante la aplicación de dos instrumentos de recolección de información el uno tipo cuestionario, ambos mediante el diseño en línea para facilitar la aplicabilidad, el acceso y la tabulación de la información; esto permitirá identificar el nivel de riesgo de estrés laboral al que está expuesta esta población y el grado de satisfacción laboral percibido. La información será

manejada con total discreción y confidencialidad por el tipo de preguntas a utilizar y la firma del consentimiento informado.

6.5.2 Secundaria

Se analizaron algunas fuentes de información secundarias como artículos y revistas indexadas de carácter científico, tesis de investigación de la universidad ECCI y bases de datos por suscripción de otras universidades a nivel nacional como internacional. Así mismo, se indagó sobre la legislación actual vigente en materia de riesgo psicosocial, de seguridad y salud en el trabajo, trabajo en casa y lo referente a la emergencia sanitaria a raíz del covid-19 que existe actualmente en la región y el país.

6.5.3 Terciaria

Libro de factores de riesgo psicosocial, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas elaborado por el instituto de seguridad e higiene en el trabajo de madrid-españa. Catedrático Bernardo Moreno Jiménez e investigadora Carmen Báez León.

6.5.4 Población

Se tomará como referente una de las sedes de CORANTIOQUIA ubicada en la subregión del bajo cauca antioqueño, la cual está conformada actualmente por 28 servidores públicos bajo varias modalidades de contratación pública, ubicada en la calle 9ª 24-03 barrio el triángulo del municipio de Caucasia Antioquia.

6.5.5 Muestra

La muestra será de *15 servidores públicos* los cuales se encuentran laborando actualmente bajo la modalidad de *trabajo remoto o trabajo en casa* lo que equivale al **53%** de la población laboralmente activa en dicha sede, esta población será objeto de aplicabilidad del instrumento de recolección de datos tipo cuestionario en línea (google forms).

6.5.6 Criterios de inclusión

Para formar parte de la población objeto de estudio se deben tener en cuenta los siguientes criterios e inclusión:

Contar como mínimo con doce (12) meses de vinculación en la corporación.

Laborar actualmente bajo la modalidad de trabajo remoto o trabajo en casa.

6.5.7 Criterios de exclusión

Será objeto de exclusión aquellos servidores públicos que lleven menos de 12 meses laborados al interior de la corporación, así como aquellos funcionarios que realizan actividades de alternancia o trabajo de tipo presencial actualmente en la oficina o que realicen actividades de campo o en terreno actualmente. De igual forma, aquellos funcionarios que por alguna circunstancia han estado en periodos de novedad de retiro temporal, permisos no remunerados mayores a 3 meses, también serán objeto de exclusión. Es de aclarar que el personal que labora actualmente de manera presencial no será incluido dentro del proyecto de investigación.

6.5.8 Técnicas

Se tomará como instrumento de recolección los siguientes dos cuestionarios: *cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS* (1989) que mide el nivel de estrés laboral que consta de 25 ítems y el *cuestionario de satisfacción laboral S20/23* de J.L. Meliá & J.M. Peiró (1998) en su segunda versión ya que es una versión más corta de la S4/82, consta de 23 ítems y mide el grado de satisfacción laboral en una organización. Para la aplicabilidad de los instrumentos se usará herramienta ofimática de *google forms* y posterior exportación a base de datos de excel para proceder con la tabulación, análisis gráfico y estadístico de los datos.

6.5.8.1 Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

El *cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS* (1989) es una herramienta creada para medir el nivel de estrés laboral (ver anexo 1), contiene 25 ítems que valoran estresores laborales enfocándose en: Condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo, estilos de dirección y liderazgo, gestión de recursos humanos, nuevas tecnologías, estructura organizacional y aspectos relacionados al clima organizacional. S. La escala tiene como autores a la OIT-OMS quien fue sustentada por Ivancevich & Matteson (1989), la cual ha sido ampliamente usada y adaptada por varios investigadores y expertos en diversos países latinoamericanos. Es un instrumento cuantitativo muy utilizado en diversos de países en latinoamérica (Medina, Preciado, y Pando, 2007), además por el respaldo que brinda la organización internacional del trabajo OIT y la organización mundial de la salud OMS para detectar estrés laboral (Suárez, 2013). Para cada pregunta, indica con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, según la escala: *nunca* (1), *raras veces* (2), *ocasionalmente* (3), *algunas veces* (4), *frecuentemente* (5), *generalmente* (6) y *siempre* (7).

Las respuestas de cada ítem se agrupan en diferentes estresores laborales, de tal manera que el cuestionario permite identificar 7 factores diferentes. A continuación, se presenta una tabla en la cual se indican los ítems que corresponden a cada factor:

Tabla 2
Ítems por cada factor del estrés laboral

| Factor | Ítems |
|---------------------------|--------------|
| Respaldo del grupo | 8,9,23 |
| Falta de cohesión | 7,9,18,21 |
| Influencia del líder | 5,6,13,17 |
| Territorio organizacional | 3,15,22 |
| Tecnología | 4,14,25 |
| Estructura organizacional | 2,12,16,24 |
| Clima organizacional | 1,10,11,20 |

Fuente: Llana Álvarez, Javier F. "Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la formación del especialista". Valladolid: Lex Nova.2009

La interpretación se mide a partir de la sumatoria de cada ítem del cuestionario, de tal manera que el valor total nos indica el nivel de estrés experimentado por la persona:

Tabla 3
Niveles de estrés de acuerdo al instrumento de la OIT-OMS

| Nivel de estrés | Sumatoria |
|------------------------|------------------|
| Nivel bajo de estrés | <90.2 |
| Nivel intermedio | 90.3 - 117.2 |
| Estrés | 117.3 - 153.2 |
| Alto nivel de estrés | >153.3 |

Fuente: Llana Álvarez, Javier F. "Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la formación del especialista". Valladolid: Lex Nova.2009

6.5.8.2 Cuestionario de satisfacción laboral S20/23

Para valorar la satisfacción laboral se usará la segunda versión del “*cuestionario de satisfacción laboral S20/23*” (ver anexo 2) de J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998) en su segunda versión, el cual contiene 23 ítems que permiten valorar la satisfacción laboral agrupándolos en 5 factores:

El ambiente físico

Las prestaciones

La supervisión

El nivel de participación

La satisfacción intrínseca con el trabajo.

En la siguiente tabla se presenta los ítems que corresponden a cada factor:

Tabla 4
Ítems por cada factor de satisfacción laboral

| Factor | Ítems |
|-------------------------------------|-------------------|
| Satisfacción intrínseca del trabajo | 1,2,3,5 |
| Satisfacción con el ambiente físico | 6,7,8,9,10 |
| Satisfacción con las prestaciones | 4,11,12,22,23 |
| Satisfacción con la supervisión | 13,14,15,16,17,18 |
| Satisfacción con la participación | 19,20,21 |

Fuente: Meliá, J.L., Peiró, J.M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5.59-74

6.5.9 Procedimientos

Se aplicará el siguiente procedimiento en el desarrollo de la investigación:

Rastreo bibliográfico y búsqueda en fuentes de información

Selección de instrumentos de recolección de datos (cuestionarios)

Recolección de datos

Análisis y tabulación de información con apoyo de TICS

Esta será la ruta aplicada de forma gráfica del procedimiento metodológico empleado en este proyecto investigativo:



Figura 1. Procedimiento metodológico aplicado en el proceso investigativo.

Cabe mencionar que para realizar el estudio y determinar los niveles de estrés y satisfacción laboral, se aplicó los instrumentos de medición a 15 trabajadores de la corporación autónoma regional del centro de Antioquia sede Cauca. Como recomendaciones generales es importante que la entidad y el área de seguridad y salud en el trabajo y del nivel directivo adopte la propuesta de mejora, la implemente y garantice su continuidad a corto, mediano y largo plazo, para garantizar los resultados deseados a nivel organizacional y alcanzar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores.

Finalmente, en el caso de que la empresa no cuente con los recursos necesarios humanos, logísticos y operativos para implementar la propuesta en toda la organización, se recomienda hacer un piloto con una muestra seleccionada para analizar el impacto de la propuesta, tomar acciones oportunas y optimizar los recursos con la finalidad de poder replicarlo posteriormente con el resto del personal, tomando en cuenta las posibles mejoras.

6.6 Cronograma.

Tabla 5
Cronograma de actividades del proyecto

| Actividades | Vigencia 2020 | | | | | | | | | | | | | | | | Vigencia 2021 | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|---------------|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|
| | Ago | | | | Sep | | | | Oct | | | | Nov | | | | Feb | | | | Mar | | | | Abr | | | | May | | | |
| Semanas | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 Elección del tema de investigación | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 Planteamiento del problema de investigación, objetivos, justificación y delimitación del proyecto | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| 3 Elaboración del marco de referencia: estado del arte, marco teórico y marco legal | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 Elaboración del marco metodológico | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |

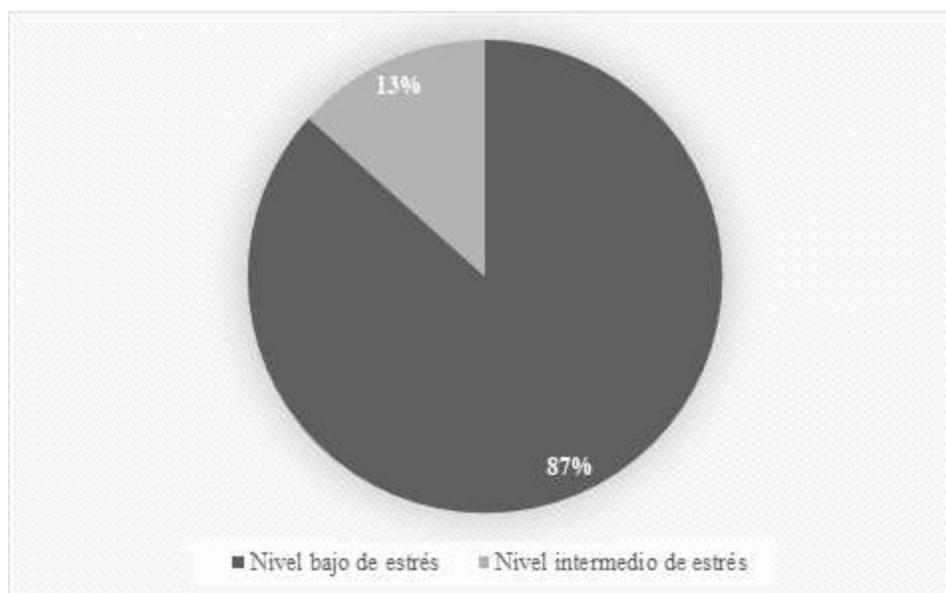
encontraban entre los **41 y 50 años** y en igual porcentaje se catalogaron en edades **mayores a 50 años** o entre **20 a 30 años** con un **13%** respectivamente. Del total de los participantes, el **53%** pertenecen al área de desempeño laboral **administrativa**, el **40%** al área **técnica** y el **7%** al área **jurídica**.

Es de recordar que no todos los funcionarios fueron seleccionados para participar dentro del proyecto investigativo, ya que se requieren ciertos criterios específicos de inclusión.

7.1 Análisis e interpretación de los resultados

7.1.1 Análisis del nivel de estrés laboral

Gráfica 2.
Niveles de estrés laboral en CORANTIOQUIA



Elaborado por: Autoría propia, 2021
Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

Luego de aplicado el cuestionario y tabulados los resultados se puede deducir que los niveles de estrés laboral no son significativos ya que la mayoría que corresponde a un 87%

de la población objeto se observaron niveles bajos de estrés laboral, sin embargo, en una minoría que equivale a un 13% de esta población, se evidencian niveles intermedios de estrés de origen laboral. También es de resaltar que en ninguno de los encuestados se identificaron personas con estrés o altos niveles del mismo, lo cual no hay evidencias de casos críticos para esta variable en particular.

De estos resultados se puede inferir que el estrés no es un factor de riesgo psicosocial de mayor relevancia o impacto en esta organización, dado que los bajos niveles de estrés se atribuyen en su mayoría a que la mayoría del personal desarrolla tareas o actividades de nivel operativo que no implican una demanda o carga laboral sobredimensionada que desborde los límites de la capacidad de los trabajadores ocasionando de esta manera un mayor riesgo de estrés, independientemente de la modalidad de trabajo que actualmente están desempeñando.

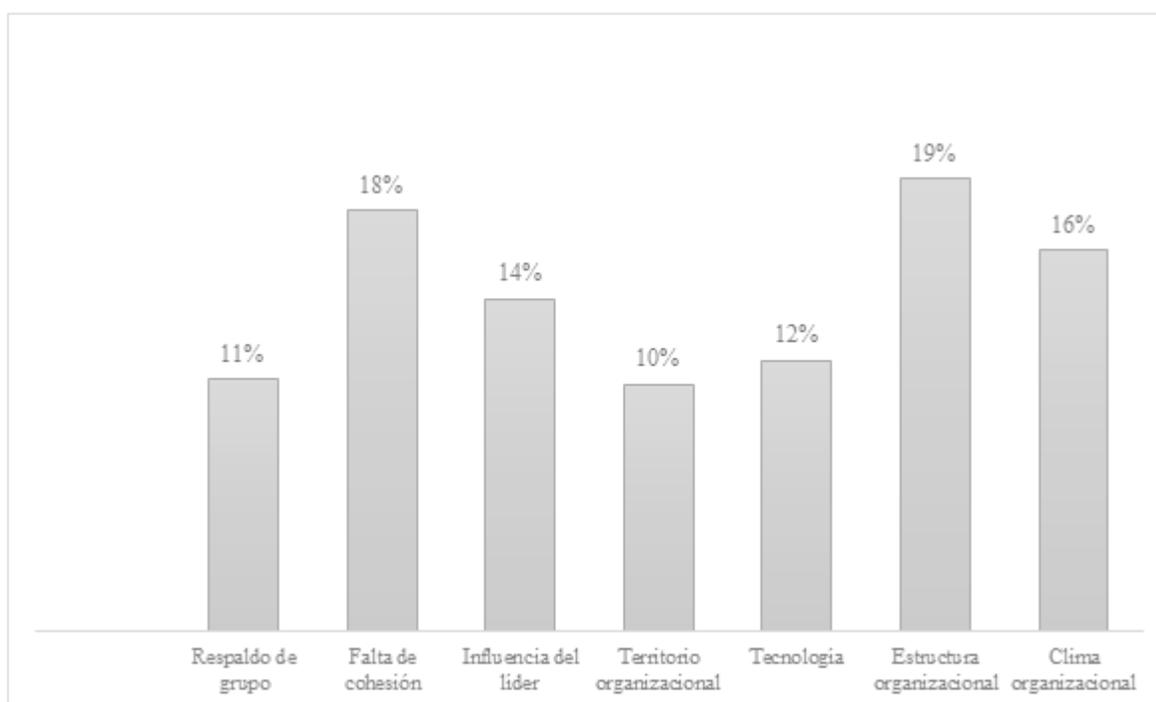
A pesar de que los niveles de estrés son bajos en general en la mayoría de los trabajadores, quienes puntuaron niveles intermedios de estrés pertenecen a las áreas administrativas y jurídicas donde la demanda de requerimientos y de carga laboral se incrementa en ciertas ocasiones o según las necesidades que se presentan a demanda, lo que se puede concluir que la naturaleza del cargo y el nivel de responsabilidad juega un papel fundamental a la hora de generarse un mayor nivel de estrés en los trabajadores, aunque la tendencia o el comportamiento no es evidentemente igual en todas las personas a las que se les aplicó el instrumento de recolección de información.

También es importante mencionar que al momento de aplicar el instrumento de recolección de información tipo cuestionario, todos los servidores públicos son del nivel

operativo y no participaron empleados del nivel directivo, aunque algunos empleados juegan un rol importante dentro de los diferentes grupos de trabajo o lo que comúnmente se denomina coordinadores o líderes de áreas, sin embargo para esta investigación ningún servidor público del nivel directivo fue partícipe de la misma con el fin de generar una mayor confianza y menos sesgo en los resultados.

7.1.2 Análisis de los factores de estrés laboral

Gráfica 3.
Factores de estrés laboral en CORANTIOQUIA



Elaborado por: Autoría propia, 2021
Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

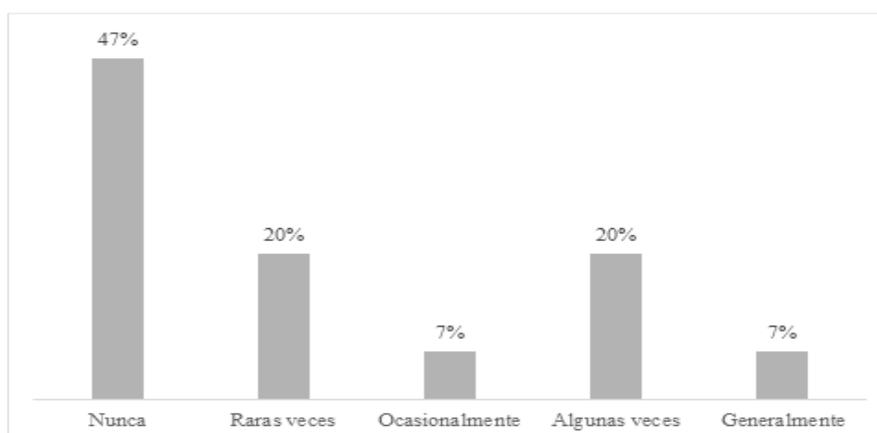
Luego de la aplicación del cuestionario en mención, se puede evidenciar en el gráfico anterior que los factores de estructura organizacional (19%) y falta de cohesión (18%),

presentan los porcentajes más altos. De esto se puede inferir que ambos factores son los considerados como los principales desencadenantes de estrés en la organización.

El factor que presenta un menor porcentaje al realizar la sumatoria y ponderación porcentual es lo que compete al factor de territorio organizacional (10%), lo que nos puede indicar que los colaboradores de la empresa se estresan con menor frecuencia con aspectos relacionados al espacio de trabajo y la comodidad o el confort que siente en su área de trabajo actual independiente de la modalidad de trabajo que están desarrollando actualmente.

De esto también se puede concluir que la diferencia entre los 7 factores no es tan significativa, sin embargo, se puede visibilizar en cuales factores se debe trabajar más para reducir los diferentes niveles de estrés en la empresa. A continuación, se realizará un análisis detallado de cada ítem que comprende los diferentes factores generadores de estrés laboral en la organización: El análisis del factor “**Respaldo de grupo**” lo componen los ítems 8-19-23, analizados a continuación:

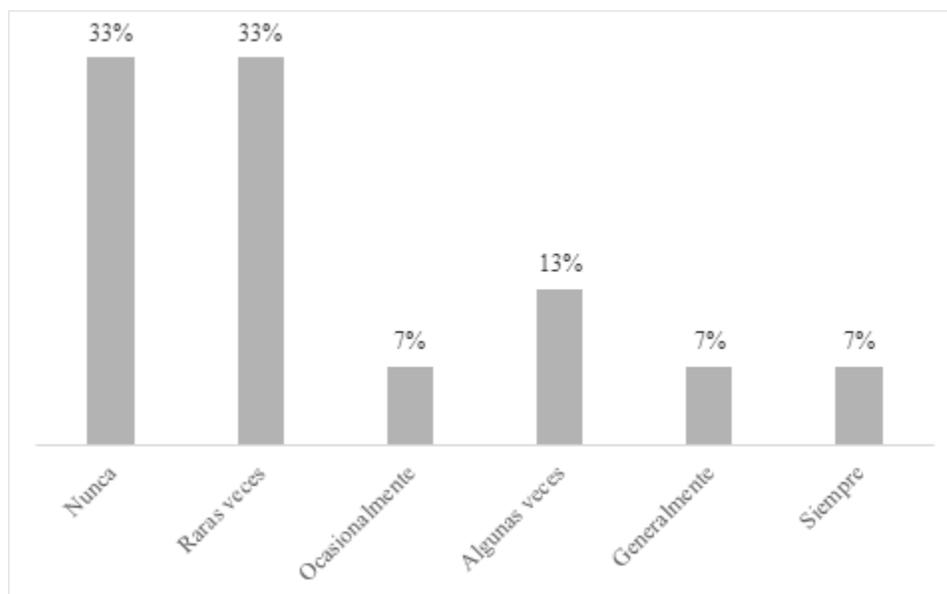
Gráfica 4.
Ítem 8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales



Elaborado por: Autoría propia, 2021
Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

De este ítem que forma parte del factor “respaldo de grupo” se observa una tendencia a ser positivo ya que el 47% de los participantes nunca se estresan por la falta de respaldo de sus metas profesionales por parte del equipo de trabajo mientras que solo una minoría que equivale al 7% de la población, ocasional y generalmente se estresan por este aspecto. Esto se debe en gran medida a que los trabajadores sienten que su equipo de trabajo aporta en cierta medida al cumplimiento de las metas profesionales, se observa un buen respaldo entre colegas y compañeros de las mismas áreas y entre diferentes áreas desde las diversas disciplinas o áreas del conocimiento o saberes específicos. Aunque algunos empleados manifestaron falta de respaldo a nivel directivo o de nivel central para el cumplimiento de ciertas metas o logros tanto personales como colectivos.

Gráfica 5.
Ítem 23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario

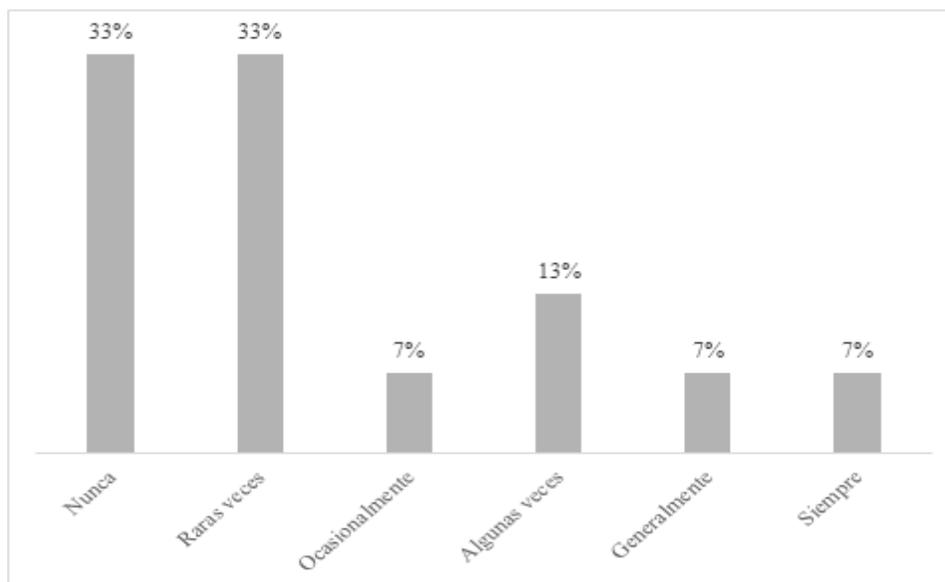


Elaborado por: Autoría propia, 2021
Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

El gráfico demuestra que la mayoría de la población nunca o raras veces (33%) se estresan por falta de ayuda técnica del equipo de trabajo, solo una minoría se estresan por este aspecto (7%). En esta medida se demuestra que el equipo de trabajo si brinda ayuda y cooperación entre compañeros de trabajo cuando es requerido, lo que conlleva a que el personal se estrese en menos proporción por este aspecto. El respaldo de grupo es muy importante a la hora de cumplir las metas y objetivos tanto a nivel personal como colectivo. Sin embargo, manifiestan que falta mayor colaboración desde los niveles centrales y directivos para el logro de las metas organizacionales por ser una oficina territorial lejana, con ciertas particularidades, alto grado de vulnerabilidad por ciertos factores intrínsecos o extrínsecos y algunas desventajas comparado con otros equipos o grupos de trabajo de la misma organización.

Gráfica 6.

Ítem 19. Mi equipo de trabajo no me brinda protección en relación con injustas demandas o cargas laborales que me hacen los jefes



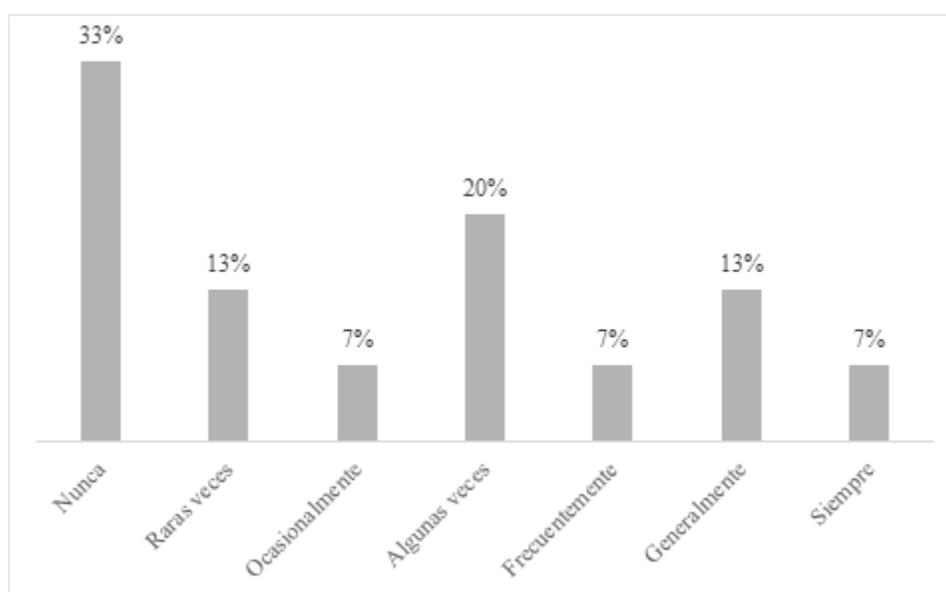
Elaborado por: Autoría propia, 2021

Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

Se observa en el gráfico que la mayor parte de los trabajadores (33%) nunca o raras veces se estresan por la falta de protección por parte del equipo de trabajo cuando existe una demanda o una sobrecarga laboral injusta. Aunque un porcentaje menor (7%) ha manifestado tener cierto nivel de estrés por este fenómeno. El resultado de este ítem con tendencia a ser positivo se debe a que existe respaldo y cooperación de grupo, razón por la cual los niveles de estrés son catalogados como bajos en este aspecto.

El análisis del factor “**Falta de cohesión**” lo componen los ítems 7-9-18-21, descritos a continuación:

Gráfica 7.
Ítem 7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha



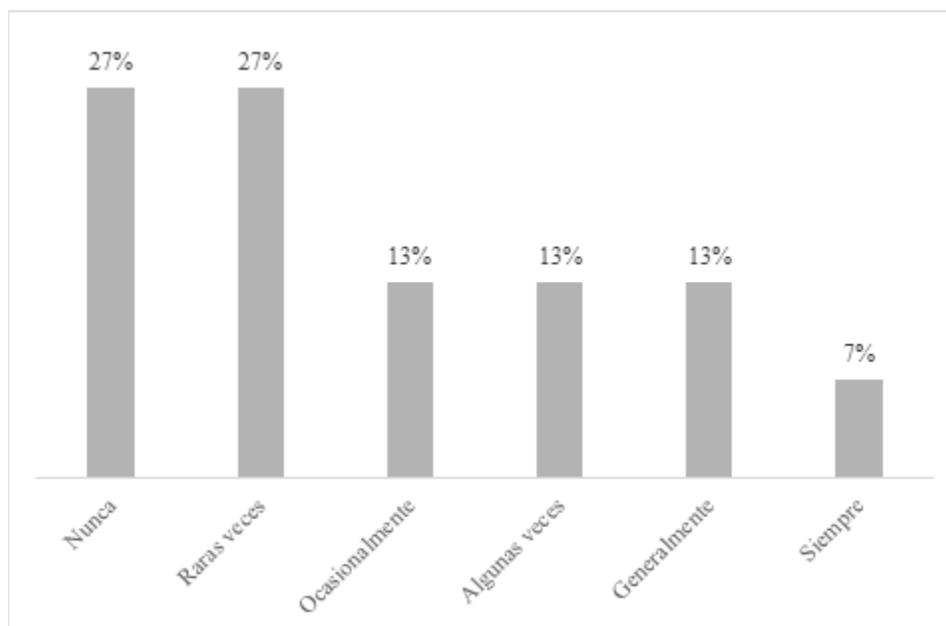
Elaborado por: Autoría propia, 2021
Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

Esta gráfica demuestra que la mayoría de los colaboradores nunca se estresan (33%) por no pertenecer a un grupo de colaboración estrecha, mientras que cierta minoría (7%) ha manifestado estrés por esta causa. A pesar de que los indicadores demuestran una tendencia a

la positividad y a un bajo nivel de exposición a ciertos estresores, en ciertos escenarios se ha evidenciado conflictos de tipo personal que afectan directa o indirectamente la parte laboral entre colegas y compañeros de trabajo, por lo que se ha resultado necesario promover estrategias de trabajo en equipo y el mejoramiento de los canales de comunicación con ayuda de talleres, conferencias, integraciones, grupos primarios, diálogos y apoyo del área de gestión del talento humano en coordinación con la ARL establecidos dentro del plan institucional de capacitación PIC.

Gráfica 8.

Ítem 9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización



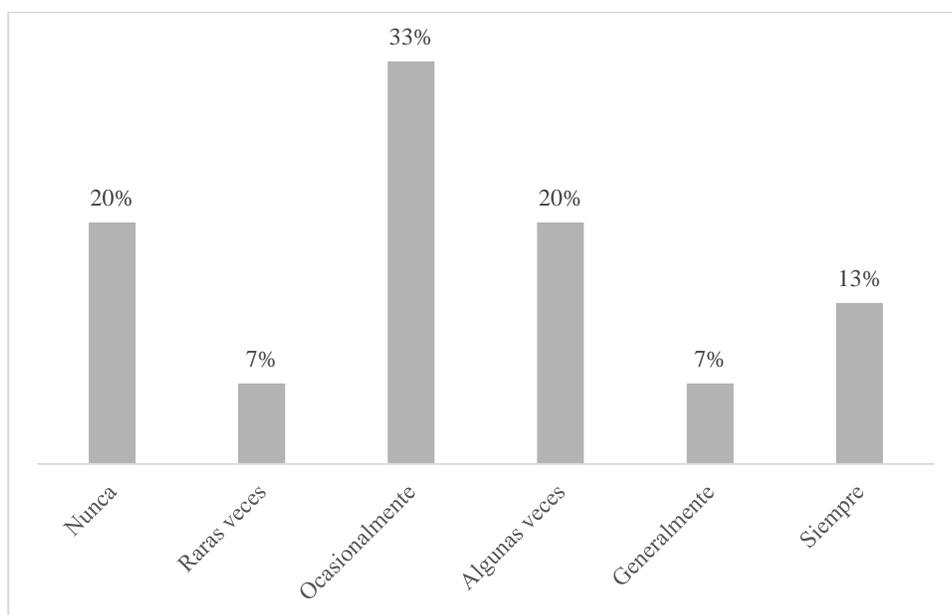
Elaborado por: Autoría propia, 2021

Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

El gráfico demuestra que la mayoría de los colaboradores nunca (27%) y raras veces (27%) se estresan por no gozar de estatus o prestigio dentro de la organización, aunque cierto porcentaje siempre (7%) manifiestan cierto grado de estrés por esta causa. Estos niveles de

estrés se deben en gran medida a que todas las áreas son fundamentales dentro de organización y ninguna es considerada mejor que la otra ya que todas cumplen un rol importante. Sin embargo, algunas áreas o dependencias siempre han buscado por tener mayor respaldo y reconocimiento a nivel central o nivel directivo en temas como el fortalecimiento de la capacidad instalada u operativa en ciertas dependencias o áreas donde evidentemente existen ciertas falencias de déficit de personal y talento humano calificado.

Gráfica 9.
Ítem 18. Mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado

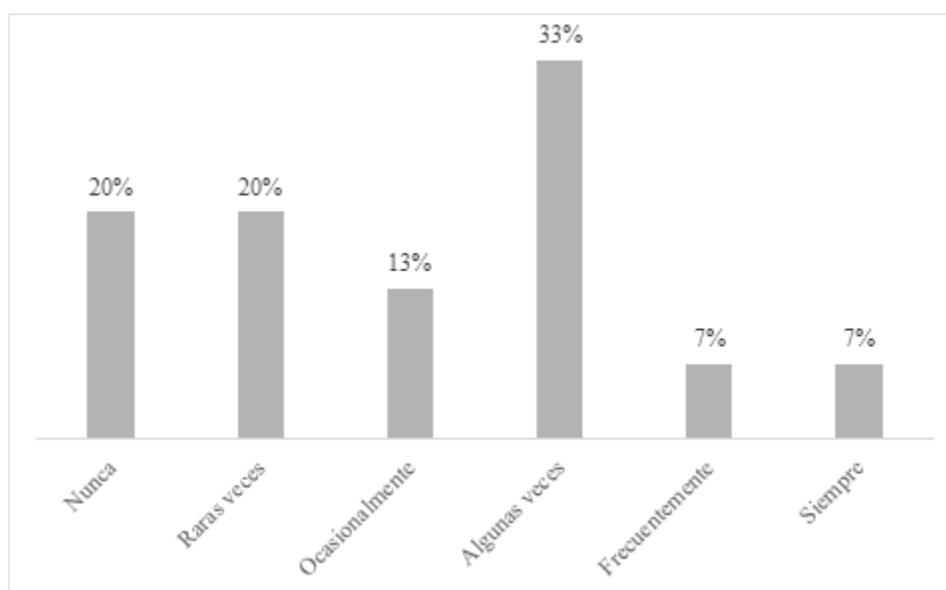


Elaborado por: Autoría propia, 2021
Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

El gráfico evidencia que la mayoría de los colaboradores se estresan por percibir un equipo de trabajo desorganizado de forma ocasional (33%), preocupa este aspecto porque la mayoría de las personas se estresan algunas veces, generalmente o siempre se estresan por este aspecto. Esto puede atribuirse a los cambios y rotaciones tan frecuentes líderes y jefes de oficinas con metodologías y formas de direccionamiento completamente diversas. A esto se le suma el

cumplimiento de normas de obligatorio cumplimiento en el empleo público como lo es la carrera administrativa y algunas situaciones administrativas como reubicaciones, jubilaciones, permutas o traslados que aumentan la rotación y la pérdida de fuerza laboral, generando en algunas ocasiones ventajas, pero en otras propician cierto grado de incertidumbre y reprocesos. No obstante, es importante mencionar que no en todas las áreas existe una organización 100% efectiva, eficiente y eficaz, por lo que es necesario seguir reforzando competencias como el trabajo en equipo, la resolución de conflictos, la comunicación efectiva, las relaciones interpersonales y el liderazgo efectivo.

Gráfica 10.
Ítem 21. Mi equipo de trabajo me presiona demasiado



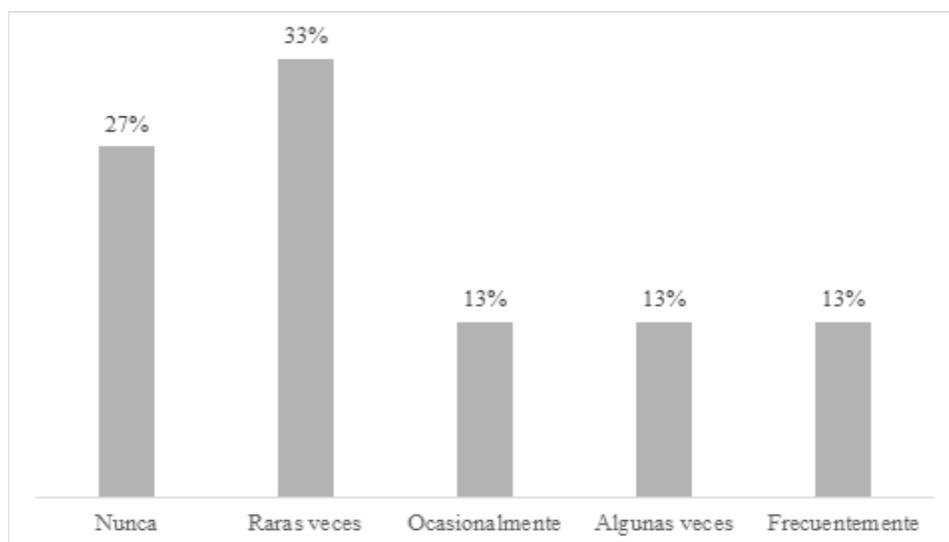
Elaborado por: Autoría propia, 2021
Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

Se evidencia que el 33% de los trabajadores algunas veces sienten estrés por la presión que ejerce su equipo de trabajo, aunque la mayoría de los trabajadores nunca, rara vez u ocasionalmente manifiestan estrés por esta causa (53%). Esto obedece a que el cumplimiento

de metas y objetivos organizacionales requieren de cooperación y trabajo en equipo, poco se promueve la cultura del individualismo y el egoísmo para la obtención de resultados, en ciertos escenarios laborales se destaca la importancia de los roles y responsabilidades en cada una de las funciones de los cargos y el buen desempeño individual repercute directamente en la obtención de las metas colectivas y grupales, es por esto que se requiere mantener y fomentar la sana competencia, el apoyo y la colaboración entre colegas y los equipos de trabajo. La ventaja de la corporación es que los logros individuales son concertados, planeados, medidos y evaluados entre el empleador y el empleado y van alineados con las metas grupales o colectivas, es por esto que se maneja un estándar de cumplimiento de las mismas entre los diferentes niveles, áreas de desempeño y profesiones.

El análisis del factor “**Influencia del líder**” lo componen los ítems 5-6-13-17, analizados a continuación:

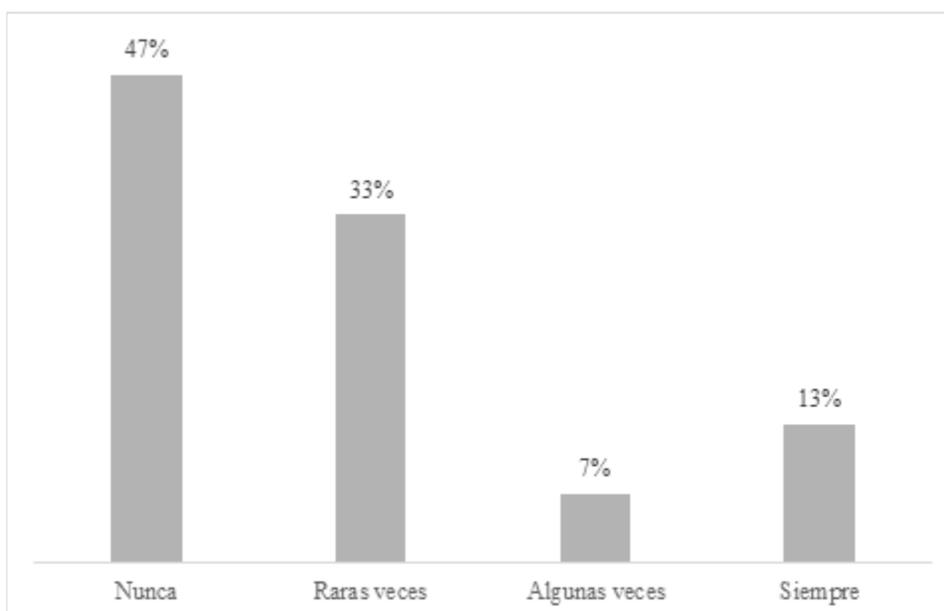
Gráfica 11.
Ítem 5. Mi coordinador o supervisor no me respalda a mí ante los jefes



Elaborado por: Autoría propia, 2021
Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

Se puede notar que la mayoría de los trabajadores nunca (47%) o raras veces (33%) se estresan porque el supervisor no da la cara por ellos ante los jefes o los directivos en este caso, aunque un porcentaje moderado ocasionalmente, algunas veces o frecuentemente se estresan por este tema con un 13%. Lo que evidencia este aspecto es que en los empleados desde los diferentes niveles se busca que sean responsables de sus acciones y actúen en consecuencia a esto. Cuando se surten problemas y dificultades, generalmente se pretende fomentar que las situaciones se solucionen sin saltar los conductos regulares con el fin de brindar solución en primera línea con los coordinadores de áreas, líderes de procesos y entre los mismos grupos de trabajo, a fin de evitar mayores contratiempos o complicaciones futuras para no generar reprocesos y errores en los canales de comunicación, ya que algunos asuntos se pueden manejar de manera interna sin necesidad de acudir a otras instancias.

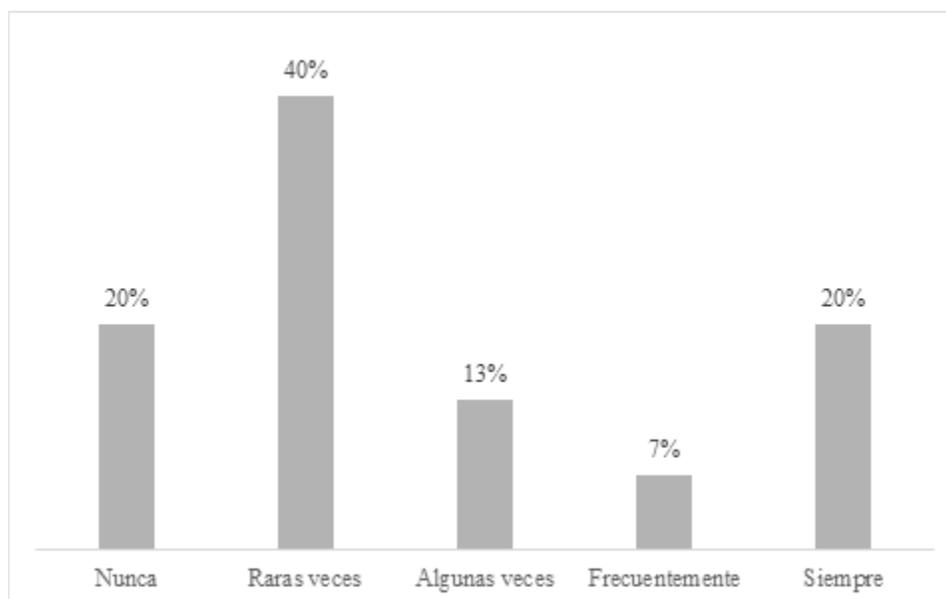
Gráfica 12.
Ítem 6. Mi jefe no me respeta



Elaborado por: Autoría propia, 2021
Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

La gráfica evidencia que los trabajadores o raras veces se estresan porque el jefe o supervisor no los respeta como empleados, sin embargo, existe una minoría (13%) que se estresa por este comportamiento hacia ellos. La tendencia en general con los jefes que han estado direccionando la oficina territorial es mantener una relación de respeto y cordialidad con el fin de mantener un buen clima laboral, aunque han existido ciertas situaciones aisladas o hechos entre jefe y subordinados que han generado cierto grado de insatisfacción e inconformidad con los diferentes estilos de liderazgo, el carácter de ciertos líderes que han generado discusiones y choques de tipo personal y laboral con algunos empleados. Sin embargo, estas situaciones se les ha dado el manejo adecuado de forma interna con apoyo de los equipos de trabajo, mediante herramientas de diálogo y comunicación asertiva o con ayuda de expertos psicosociales de la dependencia de talento humano.

Gráfica 13.
Ítem 13. Mi jefe no se preocupa de mi bienestar personal

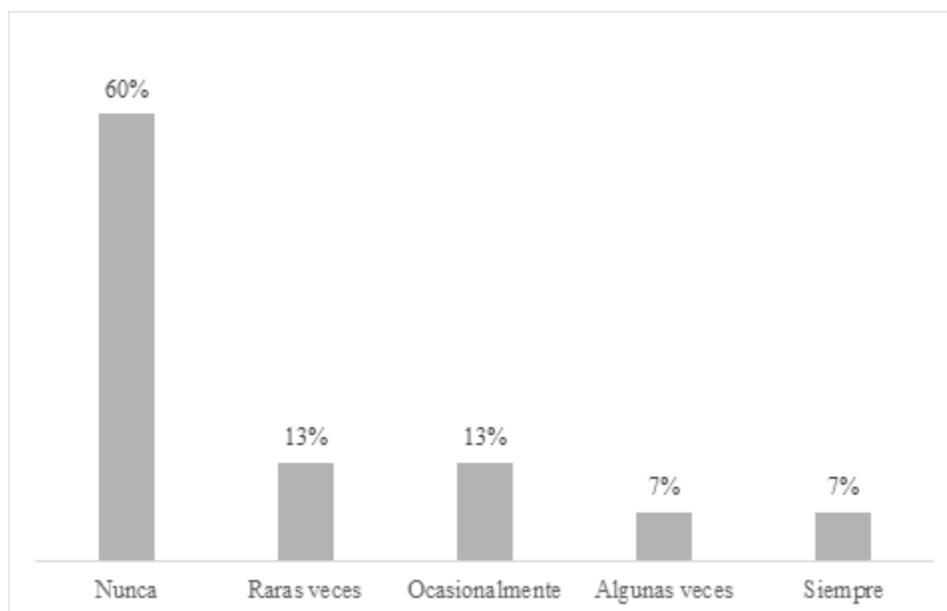


Elaborado por: Autoría propia, 2021
Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

La mayoría de los trabajadores raras veces o nunca se estresan por este aspecto; sin embargo, el 20% de los trabajadores se estresan porque el jefe o líder no se preocupan por ciertas situaciones de tipo personal. Esto evidencia que la mayoría de los líderes o jefes muestran cierto grado de preocupación por el bienestar de los empleados a su cargo, ya que este aspecto genera un impacto positivo en los trabajadores y mejor clima laboral en el marco del respeto y la confianza mutua. Tampoco podemos desconocer que existe una minoría de trabajadores que sienten que sus líderes por el rol de mando que desempeñan y las exigencias de su cargo, se muestran fuertes y duros ante ellos, generando una distancia y una barrera que para algunos es muy notoria y por lo cual prefieran mantener una distancia entre lo laboral y lo personal, lo que en algunas situaciones es notorio.

Gráfica 14.

Ítem 17. Mi jefe no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo



Elaborado por: Autoría propia, 2021

Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

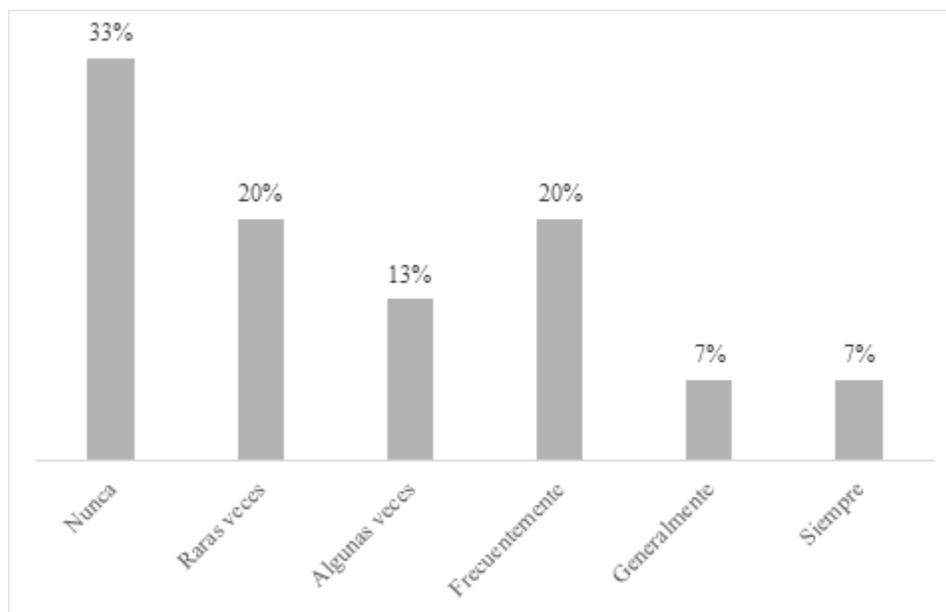
El gráfico demuestra que existe un ambiente de confianza en el desempeño de las funciones de los diferentes trabajadores, ya que la mayoría manifiestan que nunca o raras

veces se estresan por este aspecto. De esto se puede inferir que los jefes sienten en gran medida mucha confianza en el desempeño de las diferentes actividades o funciones de sus trabajadores, de esto también se demuestra que existe un excelente capital humano, con conocimiento idóneo en diferentes áreas de saberes, con habilidades, destrezas y cualidades que son reconocidas. De esto finalmente se puede establecer que no se necesita una mano dura o una supervisión fuerte y permanente para que los empleados desempeñen de manera adecuada sus actividades ya que los niveles de responsabilidad y compromiso de los trabajadores aparentemente son altos así el empleado trabaje bajo modalidad remota.

El análisis del factor “**Territorio organizacional**” lo componen los ítems 3-15-22, descritos a continuación:

Gráfica 15.

Ítem 3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo o dependencia

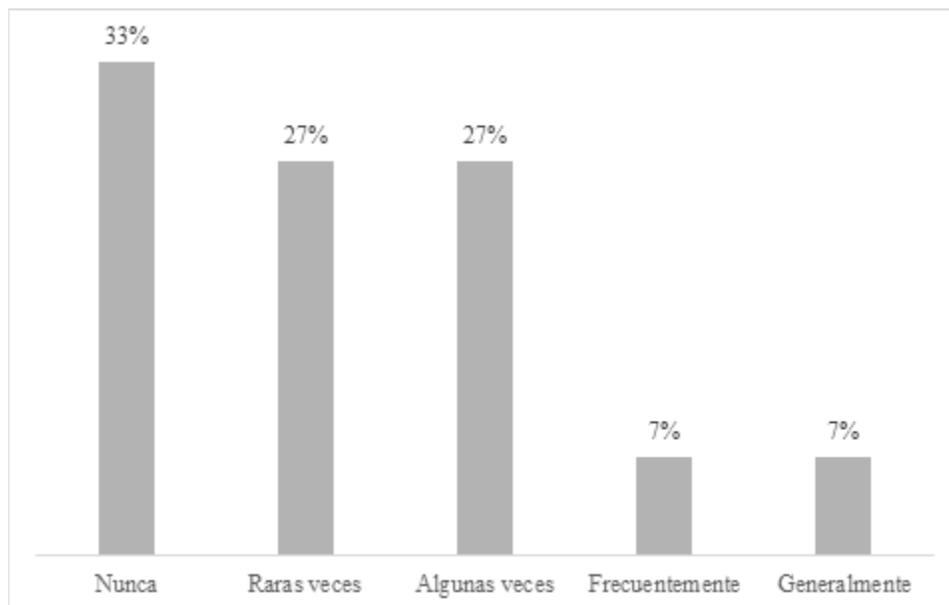


Elaborado por: Autoría propia, 2021

Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

De esta gráfica se puede evidenciar que la mayoría de los trabajadores pocas veces se estresan por la falta de control sobre su trabajo, aunque una minoría ha manifestado cierto grado de estrés por esta causa. Los resultados observados se deben a que la mayoría de los trabajadores tienen la autonomía, la disciplina, el sentido de responsabilidad de ejecutar adecuadamente sus actividades sin necesidad de una supervisión estricta o permanente, caso puntual los empleados que manejan trabajo en casa como lo son estas personas a causa de la pandemia o covid-19 como una medida de protección y bioseguridad. En su mayoría están en la capacidad de responder en forma eficaz a las necesidades y requerimientos de la corporación desde la modalidad de trabajo en casa de una forma organizada, planificada y controlada en la mayoría de los casos, pero en algunos se ha convertido en un problema que les ha limitado el desempeño adecuado de sus labores y el rendimiento esta forma actual de trabajo.

Gráfica 16.
Ítem 15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo

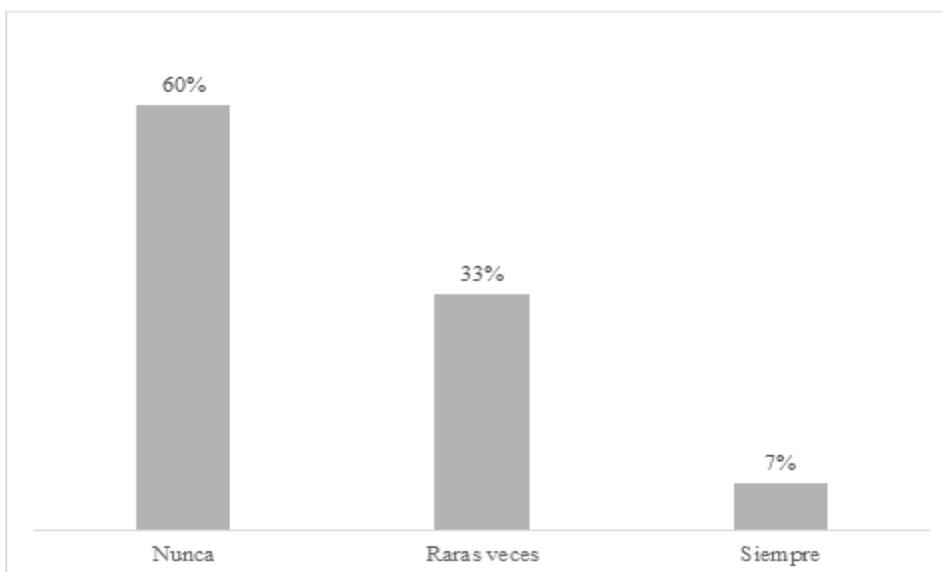


Elaborado por: Autoría propia, 2021
Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

La mayoría de los trabajadores se estresan con poca frecuencia por no contar con un espacio privado de trabajo, aunque una minoría ha manifestado estrés por esta causa. En cuanto a este aspecto la mayoría de los trabajadores cuentan con las herramientas de trabajo independientes y adecuadas para el desempeño de sus labores. Para el caso puntual del trabajo en casa, algunos de los funcionarios han manifestado ciertas inconformidades por no contar con las herramientas adecuadas y ergonómicas para desarrollar sus actividades, lo que ha permitido que la empresa les facilite en modalidad de préstamo los diferentes elementos de oficina para usarlas en su casa o domicilio como lo es computadores, portátiles, sillas ergonómicas, almohadillas para teclado y para el mouse, descansa pies y hasta escritorios. Adicional se ha contado con el acompañamiento y supervisión de la ARL colmena para valorar los riesgos y brindar recomendaciones en el espacio o ambiente de trabajo.

Gráfica 17.

Ítem 22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo o dependencias



Elaborado por: Autoría propia, 2021

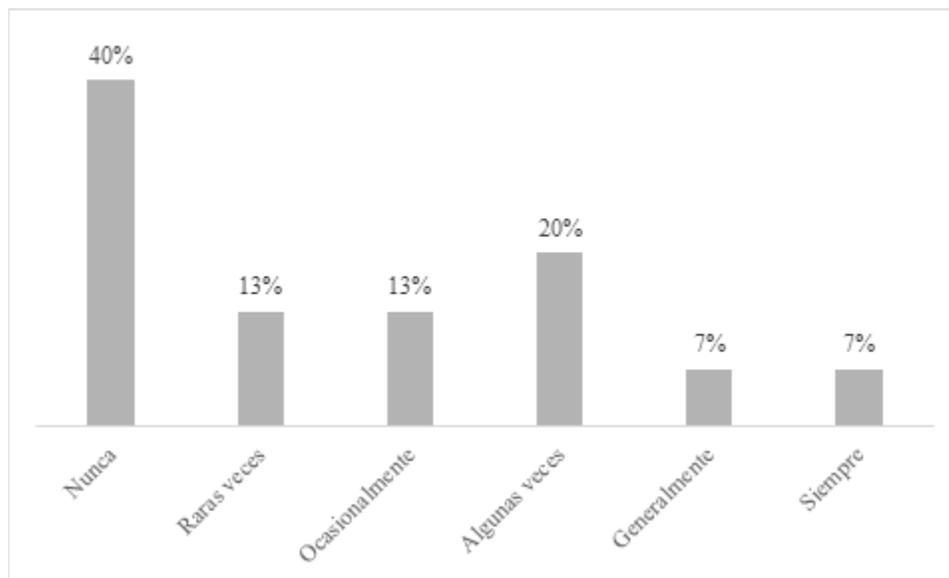
Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

La mayoría de los trabajadores se estresan muy poco sentir incomodidad al tener que trabajar con otras dependencias o áreas, aunque una minoría ha sentido estrés por este fenómeno. Esta pregunta presenta los niveles más bajos de estrés, esto evidencia que hay un alto grado de involucramiento entre las diferentes áreas o dependencias, aunque actualmente se use el trabajo remoto, con el fin de preservar la vida y la integridad física de las personas. Los medios tecnológicos y las herramientas digitales como Microsoft teams, videollamadas, videoconferencias y reuniones virtuales han permitido la integración y la comunicación para el logro de ciertos procesos y objetivos a pesar del distanciamiento social, el aislamiento selectivo y preventivo que actualmente se está viviendo en el país y en el mundo.

El análisis del factor “**Tecnología**” lo componen los ítems 4-14-25, descritos a continuación:

Gráfica 18.

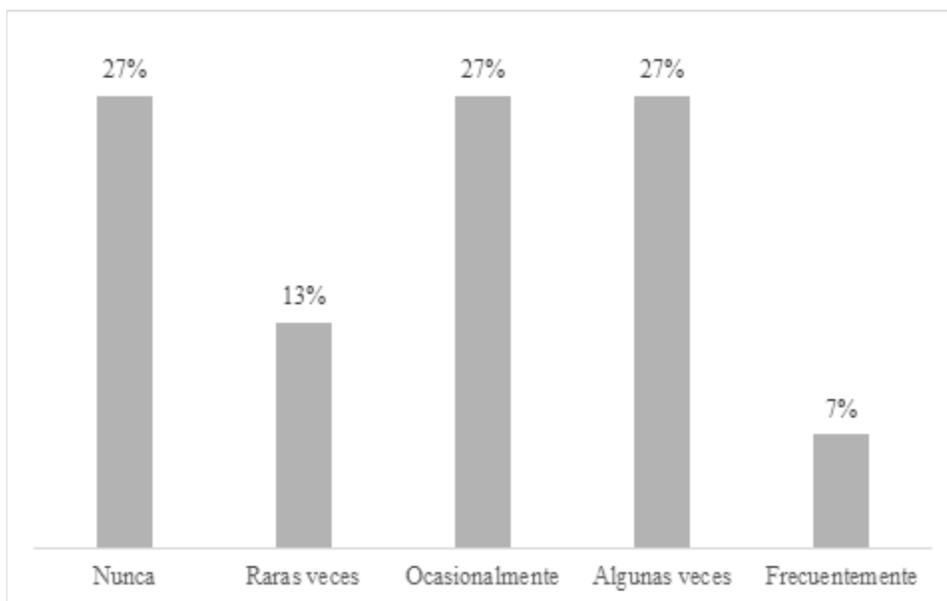
Ítem 4. El equipo o herramientas tecnológicas disponibles para llevar a cabo el trabajo a tiempo son limitados



Elaborado por: Autoría propia, 2021
Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

La mayoría de los trabajadores manifiestan nunca o raras veces tener estrés por falta de herramientas adecuadas de trabajo, aunque una minoría manifiesta que son limitadas en ciertos aspectos y que son insuficientes. Esto evidencia que la empresa se preocupa para que el empleado se dote de los equipos, elementos y herramientas básicas para un óptimo desempeño de sus labores y que los elementos sean los más adecuados y ergonómicos posibles para el desempeño de sus labores, por lo que el área de seguridad y salud en el trabajo –SST- vigila periódicamente las adquisiciones y compras de equipos, enseres y elementos de oficina. También evalúan el ambiente con el fin de valorar e intervenir los riesgos de enfermedades profesionales o accidentes laborales así se desarrolle de manera remota. Aunque las acciones se ejecuten para algunos trabajadores son insuficientes en cobertura, oportunidad y calidad.

Gráfica 19.
Ítem 14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo

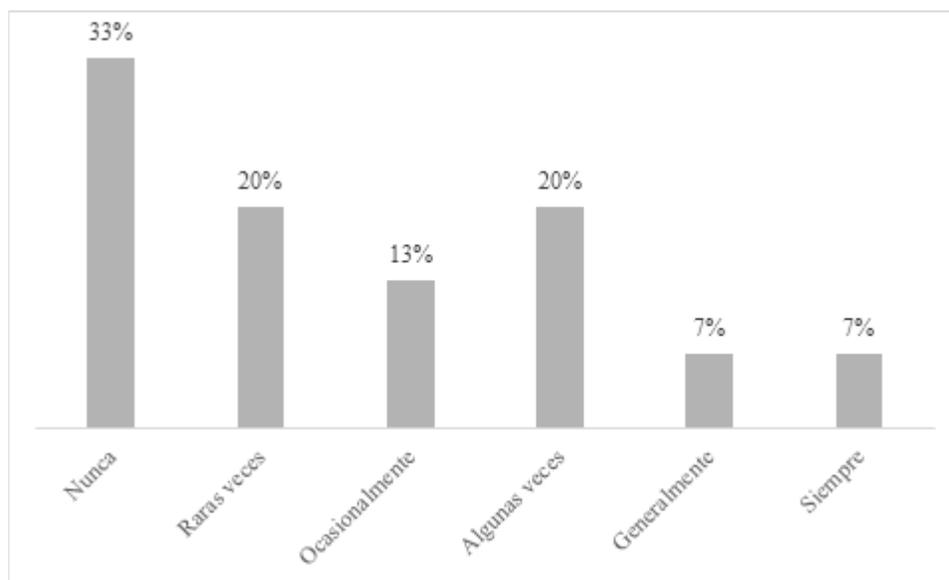


Elaborado por: Autoría propia, 2021
Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

Algunos colaboradores se estresan pocas veces por falta de conocimientos (27%), aunque algunos funcionarios ocasionalmente o algunas veces (27%) manifiestan cierto grado de estrés por esta situación. Esto se debe a que la demanda de temas y conocimientos específicos es muy creciente en los grupos de trabajo y en algunas ocasiones los perfiles de los cargos no son acordes o son insuficientes a la demanda de la prestación de los servicios y los requerimientos. En algunas ocasiones se ha necesitado del apoyo de otros profesionales como ingenieros civiles, ingenieros forestales y abogados especializados en ciertos temas para suplir las demandas y cumplir con ciertos requerimientos, metas u objetivos de la organización. Esto a veces ha desbordado la capacidad instalada y por esto la corporación ha implementado diversas estrategias como los convenios con entidades y universidades o tercerización de algunos servicios que se requieren desde la parte misional.

Gráfica 20.

Ítem 25. No se cuenta con las herramientas tecnológicas para hacer un trabajo de importancia



Elaborado por: Autoría propia, 2021

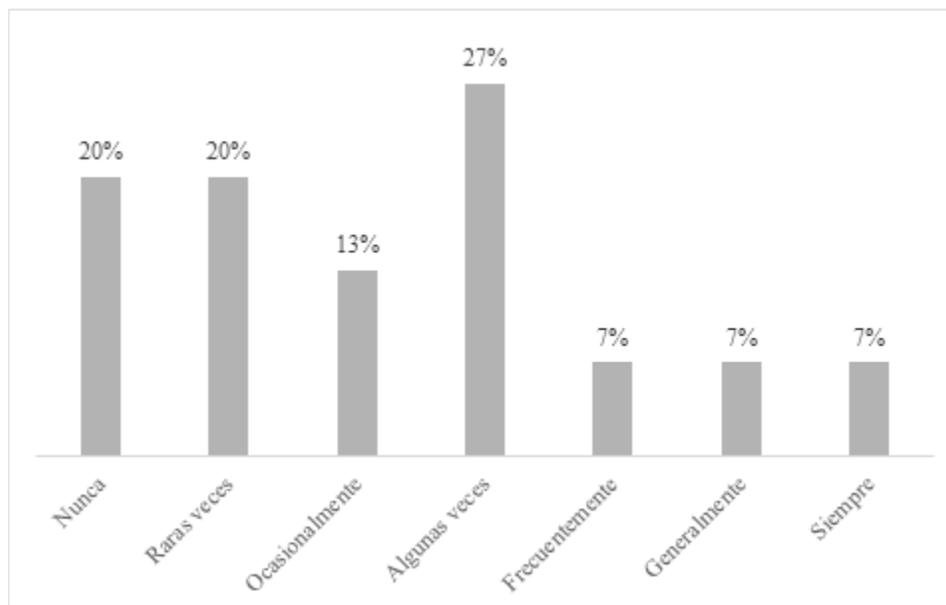
Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

La mayoría de los trabajadores se estresan poco por no contar con las herramientas tecnológicas desarrollar sus tareas, aunque alguna minoría de los trabajadores manifiesta tener estrés por esta situación (7%). Esto se debe a que la empresa actualmente ha hecho inversiones importantes en desarrollo de sistemas de información, en plataformas tecnológicas, en personal altamente capacitado y sistematización de ciertos procesos que años atrás se venían desarrollando de forma muy manual y rudimentario, aunque siguen existiendo algunas inconformidades en este aspecto debido a que la evolución tecnológica no ha suplido al 100% las diferentes necesidades en algunas áreas o procesos sin desconocer los avances y los logros alcanzados.

El análisis del factor “**Estructura organizacional**” lo componen los ítems 2-12-16-24, analizados a continuación:

Gráfica 21.

Ítem 2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado



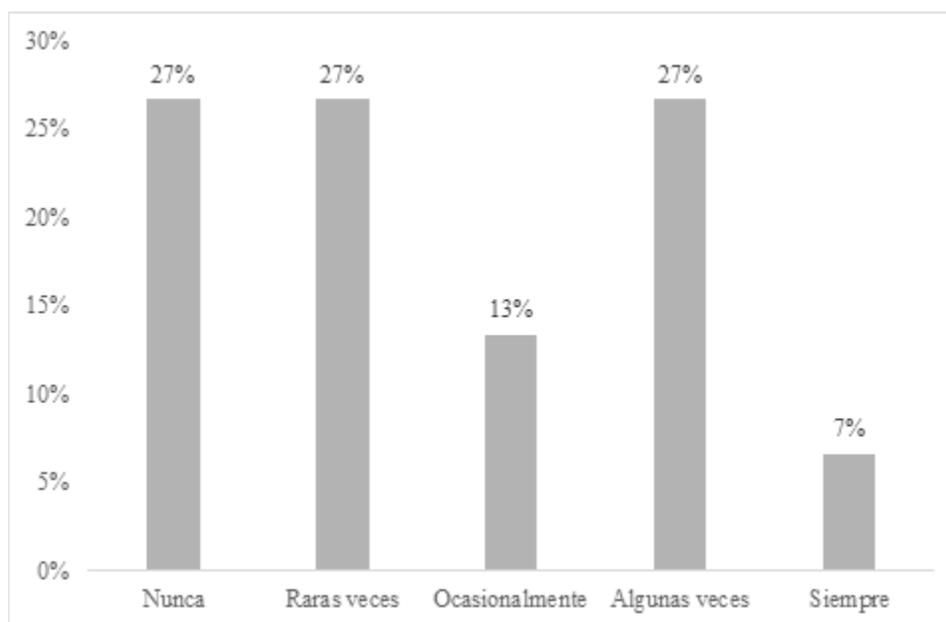
Elaborado por: Autoría propia, 2021

Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

Se puede evidenciar en la gráfica que la mayoría de los empleados ocasionalmente, rara vez o nunca se estresan por la manera de rendir informes ante el superior o jefe inmediato, pero de igual manera se observa que un grupo significativo de empleados mínimamente alguna vez se han estresado por esta causa. Esta hipótesis se puede explicar a que los empleados cuentan con las herramientas y los elementos mínimos para o necesarios para desarrollar su trabajo. Sin embargo, es posible que falte fortalecer la supervisión adecuada para el logro de las metas y los objetivos organizacionales, en la medida en que se incrementen los niveles de exigencia de forma organizada, planeada y supervisada, se pueden alcanzar mejores resultados.

Gráfica 22.

Ítem 12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo



Elaborado por: Autoría propia, 2021

Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

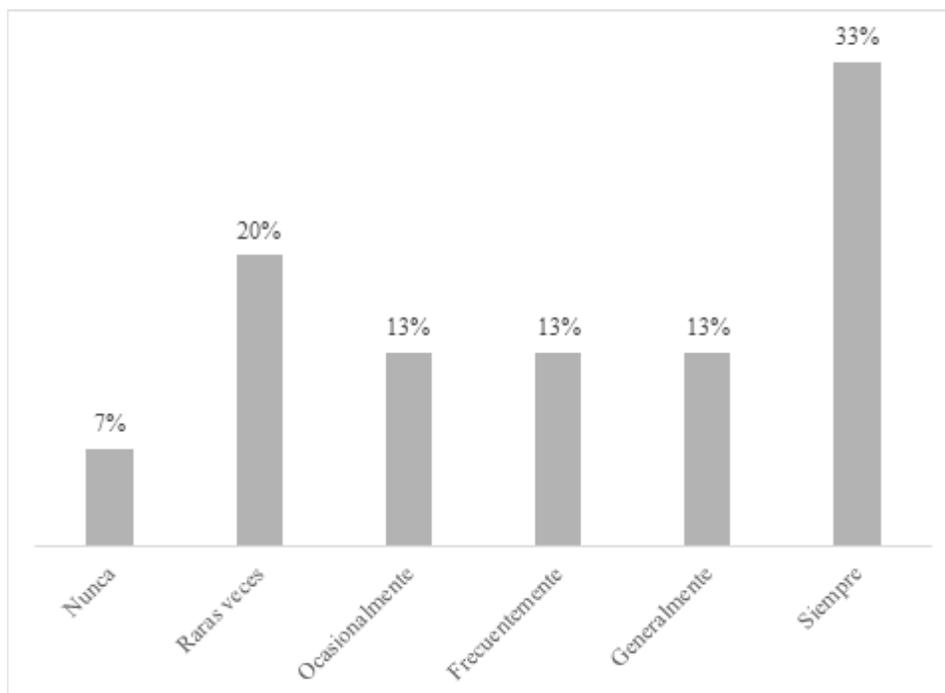
Para la mayoría de los trabajadores, el nivel de control sobre el trabajo no es una fuente significativa de estrés, pero otro porcentaje significativo (27%) en alguna ocasión se ha

estresado alguna vez por esta causa y un porcentaje bajo se estresa por la falta de control de sus actividades.

Los bajos niveles de estrés en este ítem se atribuyen a que los empleados manifiestan tener la capacidad y el control sobre la ejecución de sus actividades para el cabal cumplimiento de su trabajo. Actualmente la empresa se encuentra en la evolución y la transición de implementar la modalidad de teletrabajo para algunos funcionarios previo lleno de requisitos o condiciones especiales acorde a la norma y los reglamentos internos de trabajo, ya que se ha demostrado que la modalidad de trabajo remoto también es efectiva y se puede desarrollar al interior de la corporación como una propuesta de innovación.

Gráfica 23.

Ítem 16. La estructura formal al interior de mi organización tiene demasiado papeleo

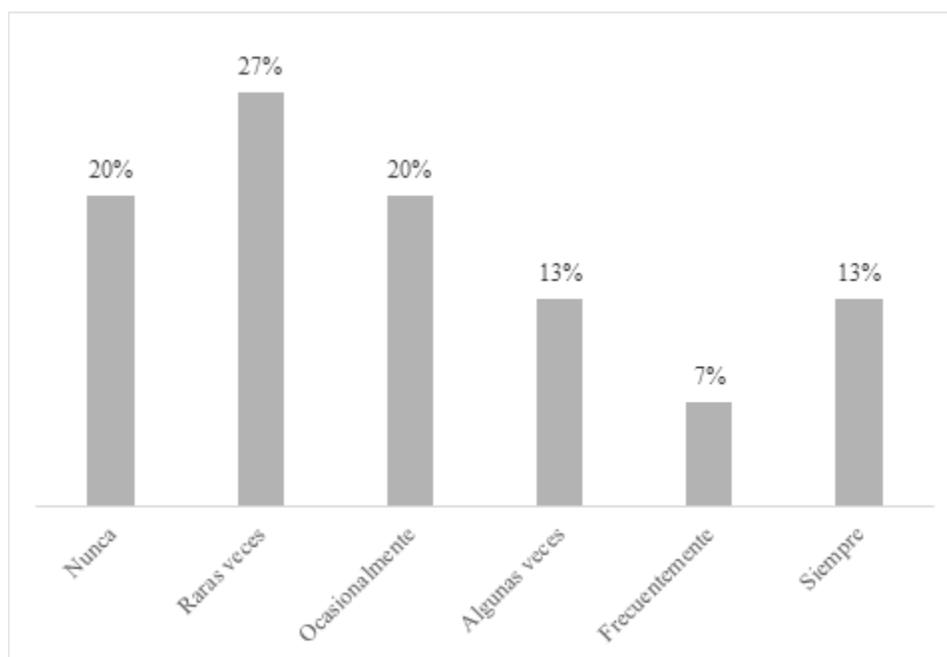


Elaborado por: Autoría propia, 2021

Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

Un porcentaje amplio (33%) de los participantes se estresan porque al interior de la corporación se maneja demasiado papeleo o trámites documentales, esto se ha venido mejorando actualmente con políticas como la reducción a cero papel y la ley antitrámites del gobierno nacional. Sin embargo, por las actividades misionales y prestación de servicios ambientales que maneja la entidad, hay una percepción general de que aún se maneja demasiado papeleo desencadenando ciertos niveles de estrés. Esto es de comprenderse debido a que algunos requisitos para la prestación de servicios requieren de documentación específica que en algunas ocasiones se vuelve engorrosa para quienes son responsable de evaluar los mismos, caso puntual es el tema del licenciamiento ambiental que contiene una cantidad muy detallada de documentación con sus respectivos anexos muy voluminosa.

Gráfica 24.
Ítem 24. La cadena de mando no se respeta

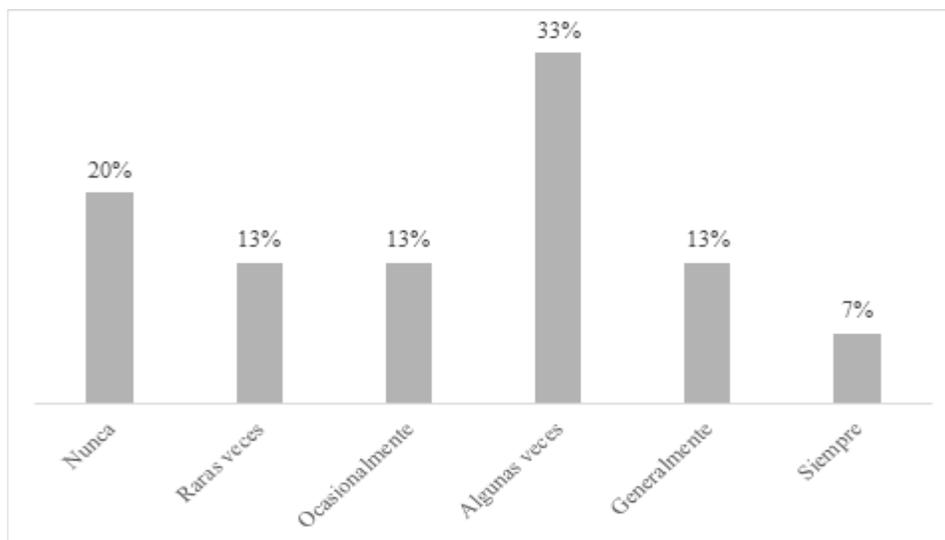


Elaborado por: Autoría propia, 2021
Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

La mayoría de los colaboradores se estresan pocas veces por que la cadena de mando no se respeta, sin embargo, existe una minoría de trabajadores que manifiestan completamente lo contrario (13%). En la corporación la cadena de mando es generalmente respetada y tienen muy claro a quién acudir y cómo hacerlo cuando se presentan situaciones difíciles o conflictivas, ya que cada área maneja un líder o coordinador. En algunos casos puntuales, cuando no se logra una concertación y solución efectiva a los problemas, se ha escalado al nivel central directivo, lo que no debería ser normal o usual ya que existe una cadena de mando muy bien establecida y unos roles de mando muy bien definidos en la corporación. Esto evidencia que la mayoría de los trabajadores tienen muy clara la estructura organizacional y las líneas de mando.

El análisis del factor “**Clima organizacional**” lo componen los ítems 1-10-11-20, descritos a continuación:

Gráfica 25.
Ítem 1. Los funcionarios no comprenden la misión y metas de la organización

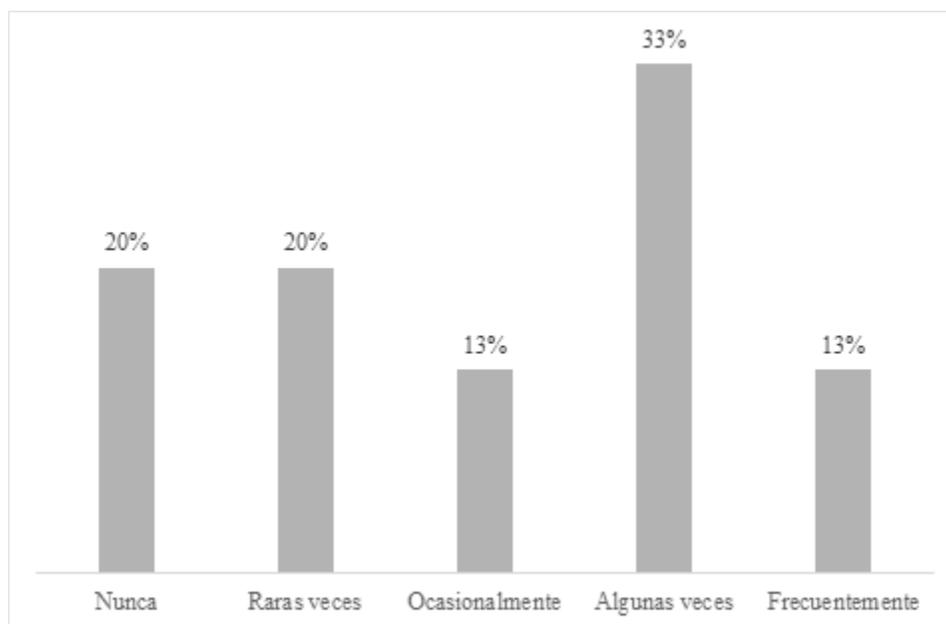


Elaborado por: Autoría propia, 2021
Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

La mayoría de los empleados se estresan poco porque no conocen la misión y las metas organizacionales. Sin embargo, un porcentaje significativo (33%) se estresan alguna vez por esta situación. Dentro de los planes estratégicos corporativos (PGAR-plan de acción) y los sistemas de gestión integral SGI, se ha trabajado bastante para mejorar el conocimiento, las competencias y la formación idónea del talento humano en pro del cumplimiento del direccionamiento corporativo. La mayoría de los empleados tienen introyectado cuáles son los planes estratégicos vitales de la entidad de cara a la adecuada prestación de los servicios a los ciudadanos. El plan institucional de capacitación PIC, se ha venido fortaleciendo bastante en los últimos meses, generando así una cultura organizacional adecuada y alineada a los planes estratégicos y misionales dentro del ejercicio de la autoridad ambiental.

Gráfica 26.

Ítem 10. La estrategia de la organización no es bien comprendida



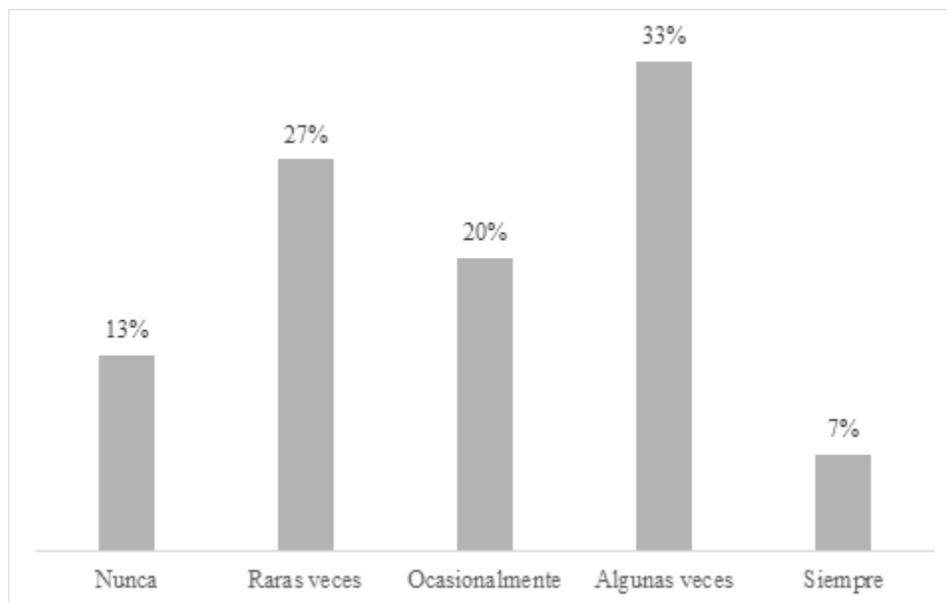
Elaborado por: Autoría propia, 2021

Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

En la gráfica anterior evidencia que la mayoría de los trabajadores se estresan poco por no comprender la estrategia organizacional de la corporación, mientras que para una minoría esto les ha generado alguna vez (33%) cierto nivel de estrés. Esto se debe a que las acciones que ejecuta la entidad son efectivas en cuanto al fortalecimiento de una adecuada cultura organizacional conforme a los planes estratégicos y misionales. Cada actividad o labor que desarrolla un funcionario en la entidad en su mayoría están alineados a los objetivos y planes estratégicos, sin dejar de lado el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo. La entidad cuenta actualmente con la certificación en las normas ISO 9001:2015-14001:2018-45001:2018 y decreto 1072 de 2015, lo que genera una mayor confianza a nivel intralaboral y extralaboral y la prestación de los servicios.

Gráfica 27.

Ítem 11. Las políticas generales iniciadas por la dirección general impiden el buen desempeño

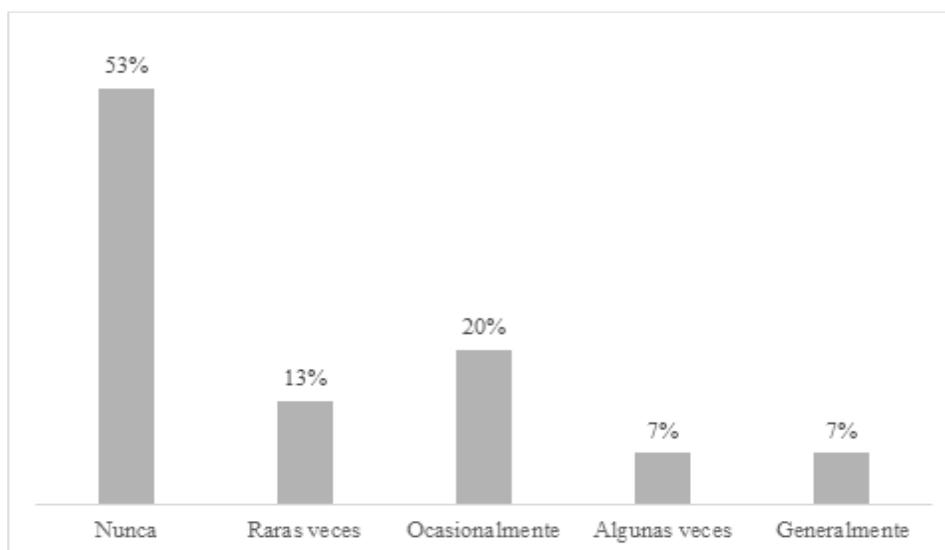


Elaborado por: Autoría propia, 2021

Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

La mayoría de los trabajadores se estresan pocas veces por que las decisiones del nivel directivo o gerencial impiden una buena labor o desempeño, sin una minoría de trabajadores se han estresado algunas veces (33%) por esta situación. En general las políticas y las decisiones tomadas desde el nivel directivo que repercuten directamente con el ambiente y las condiciones laborales de los trabajadores, han sido bien recibidas. Las decisiones y las políticas organizaciones son claras y bien comunicadas al interior de la organización, también se aprueban estímulos e incentivos que ayudan en pro del mejoramiento del clima y el entorno laboral, se respetan las políticas y los procedimientos generalmente.

Gráfica 28.
Ítem 20. La organización carece de dirección y objetivo

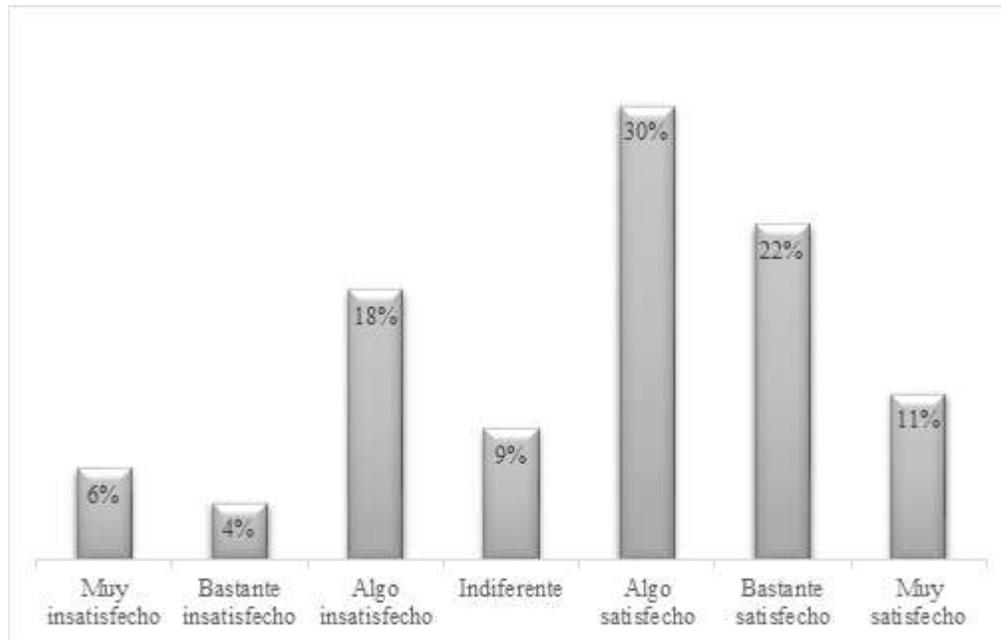


Elaborado por: Autoría propia, 2021
Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989)

Este gráfico evidencia que la mayoría de los trabajadores (53%) nunca se estresan por sentir falta de dirección y objetivo dentro de la organización, esto es un buen indicador donde demuestra un nivel positivo de clima laboral, buen direccionamiento y adecuada protección de los trabajadores, alineados con los objetivos y direccionamiento organizacional.

7.1.3 Análisis del nivel de satisfacción laboral

Gráfica 29.
Nivel de satisfacción laboral en CORANTIOQUIA



Elaborado por: Autoría propia, 2021

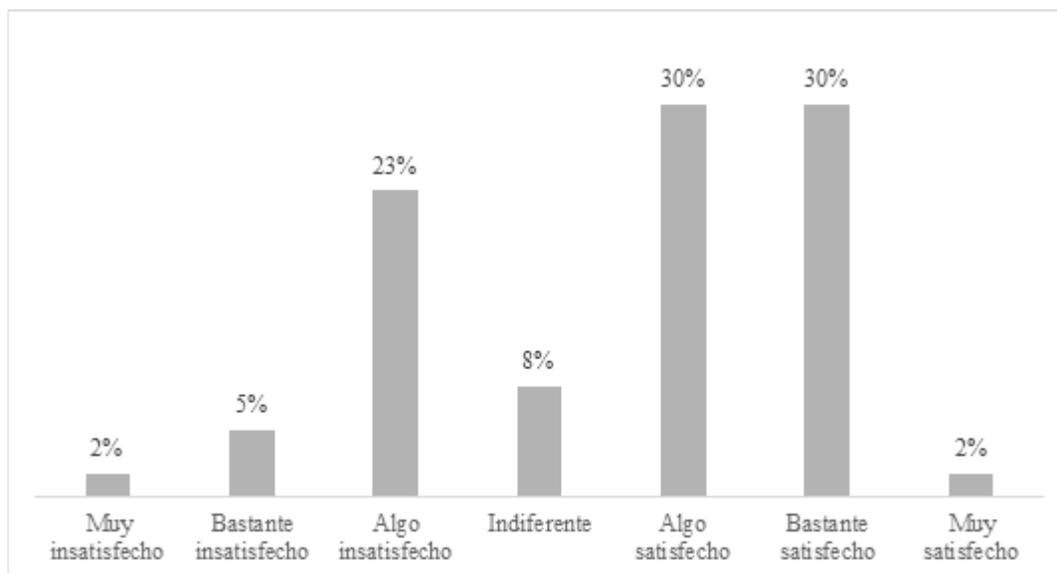
Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 (1998)

Se puede observar que los niveles de satisfacción laboral presentan tendencia a ser positivos, siendo el 30% de las respuestas a clasificarse dentro del rango de “algo satisfechos”, seguido del 22% de las respuestas en el rango de “bastante satisfecho”, sin desconocer que existe un porcentaje alto de respuestas clasificadas dentro del rango de “algo insatisfecho”. De esto se deduce que la mayoría de los empleados perciben un nivel de satisfacción alto en la organización, los cuales serán analizados con más detalle a continuación:

7.1.4 Análisis de los factores de la satisfacción laboral

El factor asociado a la *satisfacción intrínseca del trabajo*, lo comprenden los ítems del cuestionario 1-2-3-5 del cuestionario de S20/23, evidenciando los siguientes resultados

Gráfica 30.
Nivel de satisfacción intrínseca



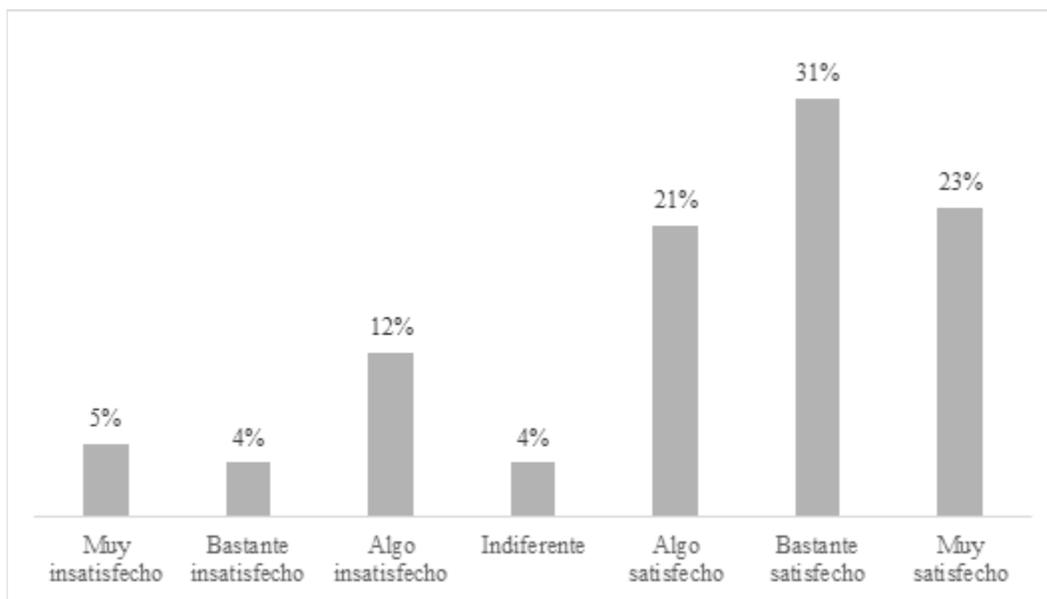
Elaborado por: Autoría propia, 2021

Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 (1998)

En este factor se evalúan los aspectos como el nivel de satisfacción que le produce el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el empleo para demostrar las habilidades y destrezas, al igual que las oportunidades que ofrece el empleo para hacer las cosas que le gustan, así como también la producción o rendimiento que se debe cumplir y alcanzar. De esto se puede evidenciar que el 30% de los participantes manifiestan tener bastante o algo de satisfacción en estos aspectos, mientras que una minoría que corresponde a un 2% se encuentra insatisfechos dentro del factor medido. De esto se puede inferir que los aspectos intrínsecos no son un determinante relevante del nivel de insatisfacción dentro de la organización.

El factor asociado al *ambiente físico de trabajo*, lo comprenden los ítems del cuestionario 6-7-8-9-10 del cuestionario de S20/23, demostrando los siguientes resultados:

Gráfica 31.
Nivel de satisfacción del ambiente físico del trabajo

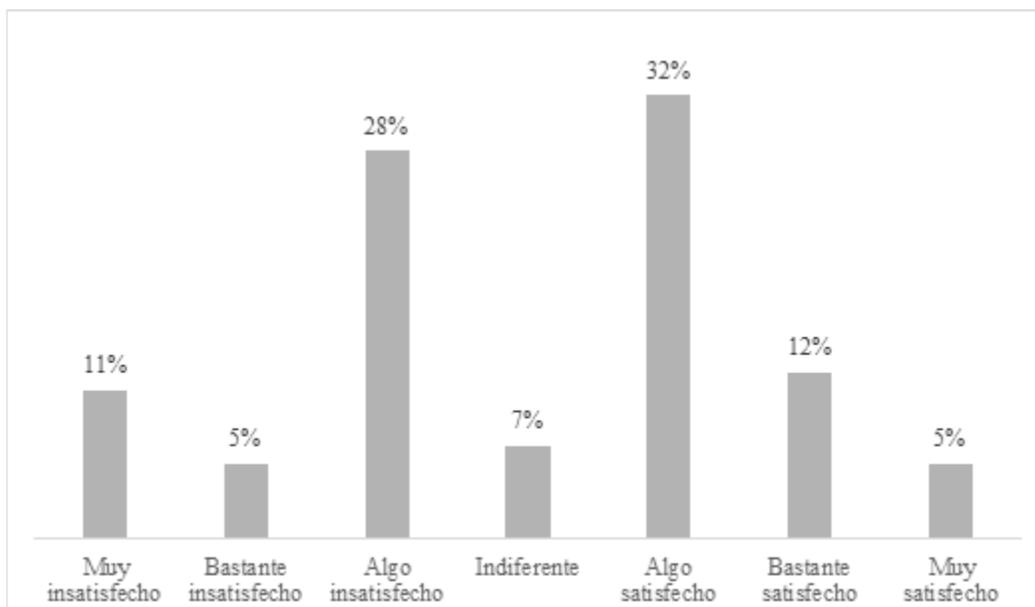


Elaborado por: Autoría propia, 2021
Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 (1998)

En este factor se mide la limpieza y el orden del entorno de trabajo, condiciones de aseo e higiénicas, en ambiente físico o el espacio para la ejecución de las actividades, las condiciones físicas de iluminación, ventilación y temperatura. En su mayoría se observa buenos niveles de satisfacción en este aspecto (54%), sin desconocer que existe una minoría que equivale a un 5% que se sienten muy insatisfechos ya que no tienen todas a las condiciones mínimas adecuadas para la ejecución de sus actividades. De esto se puede deducir que las condiciones físicas y del ambiente son adecuadas para la ejecución de las labores, sin desconocer que para este caso las personas laboran desde un entorno diferente al sitio habitual de trabajo, bajo modalidad de trabajo remoto o trabajo en casa.

El factor relacionado a las *prestaciones laborales* lo comprenden los ítems del cuestionario 4-11-12-22-23 del cuestionario de S20/23, mostrando los siguientes resultados:

Gráfica 32.
Nivel de satisfacción de las prestaciones laborales



Elaborado por: Autoría propia, 2021

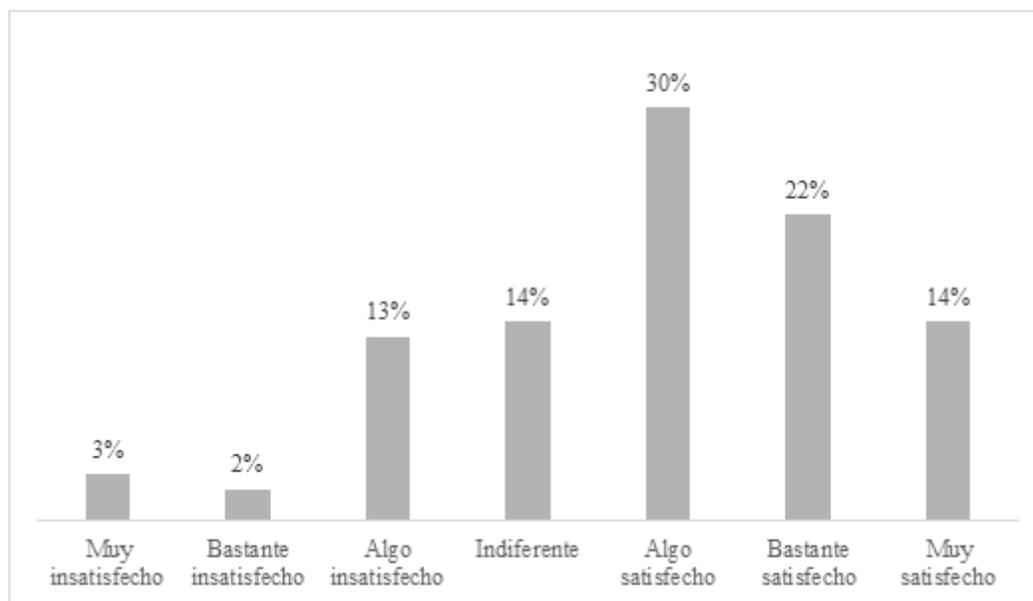
Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 (1998)

Dentro de este factor se mide las condiciones salariales, las oportunidades de formación y capacitación, las oportunidades de promoción y crecimiento al interior de la corporación y el grado en que la empresa cumple la normatividad actual en materia laboral. De la gráfica se puede inferir que este es uno de los aspectos que generan mayor insatisfacción dentro de la corporación, ya que la mayoría de los participantes se siente algo satisfechos (28%) o insatisfechos (32%) por estos aspectos, un porcentaje significativo que equivale a un 11% se siente muy insatisfechos. Esto se puede explicar que debido al ser una entidad pública y no privada se rige por ciertas normas de carrera administrativa que limitan en cierto modo las oportunidades de ascenso y de crecimiento dentro de organización, situación que no ocurre

normalmente en el sector privado. De igual manera, algunos funcionarios manifiestan que de acuerdo a los perfiles y niveles académicos no se siente muy bien retribuidos acorde al nivel de experiencia y formación académica. Muchos funcionarios son profesionales universitarios y hasta especialistas en ciertas áreas y desempeñan labores de nivel técnico o asistencial, lo que genera en cierta medida niveles de insatisfacción o desmotivación al interior de la corporación.

El factor relacionado con la *supervisión* lo comprenden los ítems 13-14-15-16-17-18 del cuestionario de S20/23, mostrando los siguientes resultados:

Gráfica 33.
Nivel de satisfacción de la supervisión



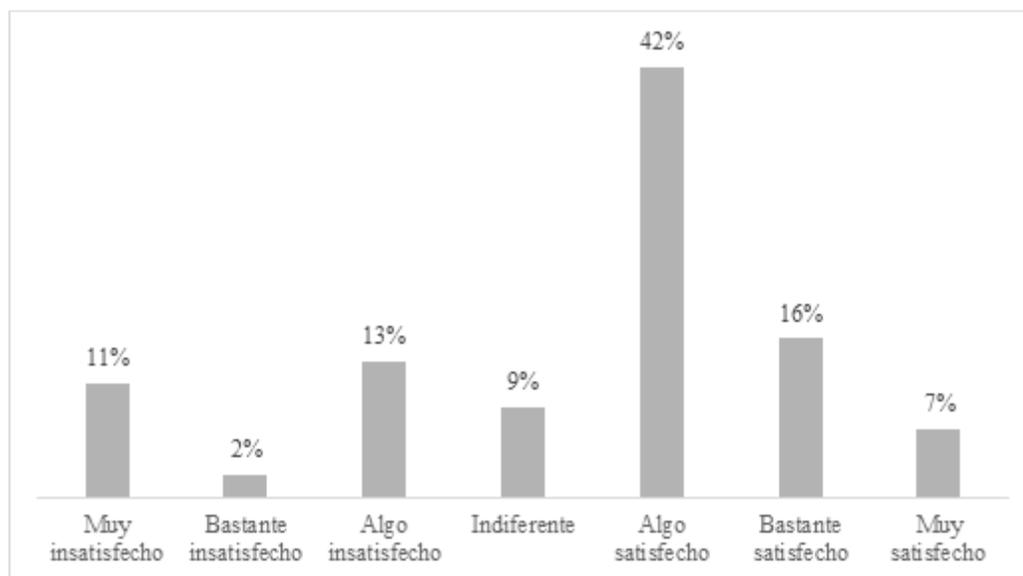
Elaborado por: Autoría propia, 2021
Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 (1998)

La gráfica anterior mide aspectos como las relaciones personales con los superiores y la supervisión misma que ejercen sobre los empleados, la proximidad y frecuencia con que se es supervisado, la forma en que los superiores evalúan el desempeño, la igualdad y justicia en el trato que reciben por parte de la entidad y el apoyo que brindan los superiores. En general se

observa un buen panorama y la mayoría se sienten algo (30%), bastante (22%) o muy (14%) satisfechos. De este factor se puede deducir que existen unas buenas relaciones entre funcionarios, lo que genera un buen clima laboral, se observa equidad a la hora de medir y evaluar el desempeño de los empleados generalmente y hay poca insatisfacción ocasionada por este aspecto. Tampoco se puede desconocer que existe una minoría que se siente muy insatisfecho (3%) dentro de este factor de medición.

El factor que comprende al tema de la *participación*, lo componen los ítems del cuestionario 19-20-21 del cuestionario de S20/23, mostrando los siguientes resultados:

Gráfica 34.
Nivel de satisfacción de la participación



Elaborado por: Autoría propia, 2021
Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 (1998)

De este factor se mide aspectos como la autonomía para tomar ciertas decisiones y la participación dentro las diferentes áreas, dependencias o grupos de trabajo. Dentro de este aspecto se puede observar cierto nivel de insatisfacción (26%), ya que los trabajadores

manifiestan que ciertas actuaciones o decisiones dependen netamente del nivel central o directivo, lo que limita el grado de autonomía para actuar. De igual manera ciertas presiones o intereses de usuarios estratégicos o grupos de interés, generan choques o diferencias con las decisiones que se toman a nivel interno o dentro de los equipos de trabajo. En algunas ocasiones los funcionarios manifiestan que desean proponer ciertas acciones o requieren mayor autonomía para tomar decisiones, pero se ven muy limitados por las disposiciones directivas y hasta normativas que no permiten cierto grado de flexibilidad, generando de esta forma cierto nivel de insatisfacción. Sin embargo, los funcionarios manifiestan que cuando los tienen en cuenta para la toma de decisiones se sienten incluidos y valorados. Para ciertas personas este tema les es indiferente porque sienten que no les afecta en la ejecución o desarrollo normal de sus actividades.

8. Discusión

Se puede señalar que el estrés se presenta en las personas de diferentes formas tanto físicas como psíquicas y algunos autores lo consideran como un fenómeno multicausal. Desde los inicios del 2020 el ambiente mundial cambio debido a la alerta de pandemia global por covid-19, hecho que delimitó y modificó la rutina laboral y social en todos los territorios, generando un ambiente atípico para el desarrollo de las actividades laborales como se ha planteado en el desarrollo de este proyecto. De este modo, el trabajo remoto o trabajo en casa se convierte en la opción propia para la continuidad de la vida laboral y la misma productividad de las organizaciones para este caso específico. Al cambiar el ambiente laboral propio y rutinario de las personas se creía como hipótesis que posiblemente existieran ciertos niveles de estrés en la población objeto bajo esta modalidad, ya que se conjugan los ámbitos intralaborales, extralaborales y sumado a esto el cumplimiento de las metas y productividad de los empleados.

Si observamos el estrés laboral como lo señala Tunanñaña, A. S. (2013), el cual afirma que cuando una persona está sometida a situaciones estresantes en relación al trabajo, llega a experimentar diversos síntomas como la angustia, tensión, desgano, ansiedad, preocupación, la sensación de poco o ningún control sobre las exigencias del trabajo; originando desbalances en su desarrollo personal y laboral, afectando su estabilidad física y mental debido a dichas presiones. De igual forma hace referencia que el estrés laboral es una problemática mundial que va en crecimiento debido a la naturaleza cambiante del trabajo del mundo moderno.

Paralelamente cuando un colaborador se encuentra expuesto a un estado de estrés laboral constante, estados anímicos bajos, con altos niveles de presión e inconformismos, esto genera

insatisfacción en su ambiente laboral y seguramente la ejecución de sus actividades se realizará sin el compromiso y la intensidad que necesita la organización y hasta lo limita en su desarrollo personal y profesional.

Identificamos a través de los resultados arrojados en ambos instrumentos de recolección de información, que los funcionarios de Corantioquia se encuentran en un nivel *bajo-intermedio* de estrés y un grado de satisfacción *medio-alto* en su ambiente o actividad laboral. Lo que inicialmente se pensaba que los niveles de estrés aumentaban conforme a los cambios o modificaciones de su entorno laboral habitual como un factor de riesgo a la salud física y mental de los trabajadores, se demostró que va más enfocado a convertirse en un factor protector, con ciertas ventajas reconocidas e identificadas dentro de los resultados de la presente investigación. Sin embargo, no podemos desconocer que existen ciertos factores que se deben intervenir de manera prioritaria para minimizar el riesgo de estrés como es el mejoramiento de las prestaciones laborales, el grado de participación de los empleados en las decisiones de la empresa y la imagen que se tiene hacia afuera con respecto al desempeño y rendimiento del equipo de trabajo en toda la organización.

Es por esto que con el desarrollo del presente proyecto de investigación se demuestra que el trabajo en casa es una alternativa acertada y vivencialmente ventajosa para que un empleado pueda ser altamente productivo, sin desconocer las limitaciones que implica este proceso en marco de la vigilancia e implementación de los procesos de seguridad y la salud en el trabajo, el cambio de paradigmas y la mirada de nuevas formas o modalidades de trabajo es primordial en el país, al igual que la adaptación de la seguridad y salud en el trabajo bajo la mirada de trabajo en casa.

9. Propuesta de solución

9.1 Introducción

Según investigaciones, el riesgo psicosocial incluyendo en este grupo el estrés es una de las primeras causas de enfermedad laboral a nivel mundial, afectando directa o indirectamente el nivel de rendimiento, productividad y funcionamiento de las organizaciones; convirtiéndose en un reto la implementación de estrategias o propuestas de intervención que apunten a la minimización de los riesgos identificados ocasionados por el estrés, la promoción de la salud y la prevención de riesgos, enfermedades de origen laboral y el consecuente aumento de los niveles confort laboral.

Apoyados en las recomendaciones establecidas en la normatividad, guías y protocolos de intervención de la OIT y la OMS, a continuación, relacionamos las siguientes estrategias de intervención a la luz de los resultados identificados en los instrumentos de medición, que apuntan hacia la minimización del riesgo de estrés y el aumento de los niveles de satisfacción laboral:

9.2 Objetivo de la propuesta

Proponer estrategias realizables y medibles en el tiempo que ayuden a disminuir los niveles de estrés y al aumento de la satisfacción laboral en los empleados de CORANTIOQUIA que ejecutan sus actividades bajo modalidad de trabajo remoto o trabajo en casa.

9.3 Relevancia de la propuesta

El desarrollo y la implementación de siguiente propuesta de intervención generan el mejoramiento de las condiciones actuales presentes en la organización en cuanto a los niveles de estrés y el grado de satisfacción laboral. Lo que se traduce en el mejoramiento del entorno o ambiente laboral, el nivel de productividad y el rendimiento actual de los empleados.

9.4 Desarrollo

Luego de analizados los resultados de los instrumentos de recolección de información, se plantean las siguientes estrategias:

Redefinir con la empresa CORANTIOQUIA un procedimiento claro para la implementación del trabajo remoto o trabajo en casa dentro de los procesos del Sistema de Gestión Integral (SGI), sin desconocer la importancia del cumplimiento legal de los aspectos relacionados a la seguridad y salud en el trabajo. Este debe estar reglamentado y avalado desde el nivel directivo.

Establecer los límites de la modalidad de trabajo en casa, donde se respeten los horarios de trabajo establecidos y los periodos de descanso de los trabajadores. Esto en razón de no desencadenar inconformismo laboral y cierto grado de estrés.

Redefinir las metas y las metodologías de evaluación del desempeño de los trabajadores, adaptándolas a la realidad de las condiciones y el entorno de trabajo actual con el que el empleado ejecuta sus funciones y tareas. Estas metas deben ser concertadas, objetivas y concretadas entre empleador y empleado.

Fortalecer las competencias en manejo de herramientas tecnológicas y TICS a todos los trabajadores, velando por las condiciones ergonómicas óptimas y adecuadas para la ejecución de tareas de trabajo remoto.

Garantizar el respeto por las jornadas de trabajo conforme lo establecen las normas previstas en el código sustantivo del trabajo CST.

Crear la necesidad de evolucionar y migrar hacia la modalidad de teletrabajo, ya que esta genera mayores garantías de origen laboral y de la implementación de los programas de SST, es de mayor permanencia en el tiempo y ofrece mayores garantías a los trabajadores.

Incluir dentro del plan institucional de capacitación PIC, actividades relacionadas hacia la prevención y el manejo del estrés, terapias de relajación, gestión adecuada del ocio, manejo adecuado del tiempo, promoción de la actividad física, hábitos de vida saludable y la alimentación sana.

Fortalecer las competencias de trabajo en equipo y la comunicación efectiva con apoyo de expertos en el tema en los diferentes grupos.

Mejorar el ambiente ergonómico y las condiciones físicas de trabajo conforme a las necesidades identificadas y los riesgos evaluados en el entorno actual donde los trabajadores desarrollan sus actividades.

Sensibilizar al personal directivo con respecto a la importancia de intervenir los riesgos laborales incluyendo el estrés, el mejoramiento y la medición permanente del clima laboral.

Garantizar la cobertura del programa de vigilancia epidemiológica, en especial a aquellos empleados que desarrollan sus labores bajo modalidad remota.

Brindar asesoría y apoyo psicosocial a nivel individual y colectivo en aquellos grupos de empleados que lo requieran.

De acuerdo a lo anteriormente citado, nuestra propuesta se denominará “**Corantioquia Saludable: Te cuidas tú y nos cuidamos todos**” en la que se pretende de manera *prioritaria* reglamentar el **trabajo en casa o** migrar hacia la modalidad de **teletrabajo** como una de las propuestas de intervención necesarias a la luz de estos resultados, esto con el ánimo de lograr los estándares y requisitos mínimos en términos de SST. Dentro de las actividades para el cumplimiento de las estrategias anteriormente vistas, se plantea lo siguiente:

Sesión actividad física virtual (entrenamiento funcional y zumba) mínimo tres veces por semana. Fortalecimiento de las pausas activas.

Actividad lúdica virtual manualidades, pintura, arte, música entre otras que involucren al entorno familiar.

Terapias relajación física y sensorial, masoterapia con todas las medidas de bioseguridad en la posibilidad de los casos, posterior a la crisis de pandemia por covid-19 que se está viviendo actualmente.

Consultas de seguimiento por psicología a los trabajadores con estrés medio alto, terapias e intervenciones psicológicas individuales y grupales.

Capacitación en motivación laboral, manejo de estrés, trabajo en equipo, comunicación efectiva, hábitos y estilos de vida saludable, alimentación sana.

Reglamentación de bonos o incentivos por rendimiento o productividad laboral, implementación de la tiquetera emocional.

Talleres que fomenten las competencias como el trabajo en equipo, comunicación y formación a líderes.

Valoraciones médicas ocupacionales, de ingreso, periódico y de retiro como se han venido realizando dentro del programa de SST con cobertura a todas las modalidades de trabajo.

Implementación al 100% del PIC acorde a las necesidades de capacitación y fortalecimiento de competencias o saberes específicos, caso específico de las TICS.

10. Análisis financiero (Costo-beneficio)

Para el presente proyecto se determina una proyección de presupuesto estimado (costo-beneficio), discriminado de la siguiente manera:

| Costos generados durante el proyecto de investigación | | | | | |
|---|------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Producto o servicio requerido | Precio unitario | Cantidad | Especificaciones | Unidad de medida | Total |
| Equipo portátil | \$ 3.500.000,00 | 1 | Última generación (Intel corei 11) | Unidad | \$ 3.500.000,00 |
| Plan de internet | \$ 120.000,00 | 6 | 30 megas | Meses | \$ 720.000,00 |
| Plan de minutos (Operador celular) | \$ 50.000,00 | 6 | Ilimitado | Meses | \$ 300.000,00 |
| Insumos de papelería | \$ 40.000,00 | 6 | Varios | Meses | \$ 240.000,00 |
| Viáticos de transporte | \$ 180.000,00 | 6 | Desplazamientos | Meses | \$ 1.080.000,00 |
| Video beam | \$ 1.900.000,00 | 1 | Epson | Unidad | \$ 1.900.000,00 |
| Total costos de insumos | | | | | \$ 7.740.000,00 |
| Costos al personal vinculado al proyecto | | | | | |
| Nombre | Horas semana | Duración del proyecto (meses) | Total horas | Valor hora | Total |
| Julio Cesar molina Rojas (Profesional en entrenamiento deportivo) | 12 | 6 | 72 | \$ 30.000,00 | \$ 2.160.000,00 |
| Marcela Silva Vega (médica General) | 12 | 6 | 72 | \$ 45.000,00 | \$ 3.240.000,00 |
| John Alexander Gallego (Administrador de empresas) | 12 | 6 | 72 | \$ 25.000,00 | \$ 1.800.000,00 |
| Contrato para prestación de servicios profesionales con la IPS especializada en SST (IPS Pá y Má) | 3 | 6 | 18 | \$ 250.000,00 | \$ 4.500.000,00 |
| Total costos implementación del proyecto | | | | | \$ 11.700.000,00 |
| Beneficios del proyecto de investigación | | | | | |
| Disminución del ausentismo laboral por enfermedades de origen laboral | | | | | \$ 19.800.000,00 |
| Disminución de costos asociados a la rotación y entrenamiento de nuevo personal | | | | | \$ 9.800.000,00 |
| Aumento de la productividad y recaudo por concepto de ejecución de nuevos tramites ambientales y rentas corporativas (aumento del 10% de recaudo) | | | | | \$ 380.000.000,00 |
| Total en costos del beneficio de la implementación | | | | | \$ 409.600.000,00 |

Nota: El beneficio se verá reflejado en un aumento del 10% los recaudos y las rentas por conceptos ambientales

Fuente: Autoría propia, 2021

11. Conclusiones

Una vez concluido el presente proyecto investigativo, se pudo identificar el nivel de estrés y el grado de satisfacción laboral de los empleados bajo la modalidad de trabajo remoto en época de pandemia por covid-19, así como los diferentes factores más relevantes que intervienen en las mismas.

En cuanto al estrés laboral se identificó que en general en la población objeto hay un nivel *bajo-intermedio* del mismo con base en los resultados obtenidos, identificándose que los factores estructura organizacional, clima organizacional y falta de cohesión como los mayores generadores de estrés en la organización. Es muy importante tener en cuenta que todo cambio en las condiciones o ambientes labores generan cierto traumatismo, incomodidad estrés e insatisfacción en determinadas ocasiones, que siendo bien intervenidos y manejados pueden llegar a ser ventajosos tanto a nivel personal como organizacional, caso puntual la modalidad de trabajo remoto.

En cuanto a los hallazgos identificados y analizados, es importante fortalecer ciertas competencias al interior de los grupos de trabajo como el trabajo en equipo, la comunicación asertiva y habilidades en herramientas informáticas, para un mejor desarrollo a nivel personal y organizacional.

Otro de los aspectos identificados es importante mencionar es que se debe fortalecer las competencias digitales y TICS, ya que no todos los trabajadores tienen las mismas destrezas y habilidades en el uso de herramientas tecnológicas y el mismo nivel de formación académica.

En cuanto al nivel de satisfacción laboral, se evidencia que en la mayoría de los trabajadores hay un nivel *aceptable (Medio-alto)* de satisfacción laboral en la organización, siendo el tema de las prestaciones laborales, el factor que origina mayores niveles de *insatisfacción laboral*. Lo que inicialmente se pensaba acerca del clima laboral como un factor determinante de insatisfacción laboral a causa de la modalidad de trabajo en casa, fue desvirtuada dicha hipótesis ya que los resultados fueron satisfactorios en ese aspecto.

Es importante enfatizar la enorme trascendencia histórica que asume el estrés en las diferentes sociedades pasadas y contemporáneas, pues presenta un claro indicador directo del grado de salud propio de cada organización social, de su estructura, de sus empresas, relaciones, medios y modos de producción, aún más en esta época que nos hemos vistos abocados a realizar actividades laborales desde casa debido a la pandemia por el covid-19 y donde se conjugan las obligaciones laborales con factores intralaborales y extralaborales.

En la actualidad, es esencial la participación de los líderes y directivos de la empresa, con el objeto de mejorar el ambiente laboral, propiciar un buen desarrollo de sus equipos de trabajo, con el fin de que ellos se integren y se conviertan en aliados estratégicos para aumentar la productividad, el rendimiento, la calidad de trabajo y desde luego la salud mental.

La susceptibilidad a la que se han visto expuestos actualmente los trabajadores por los cambios bruscos que el mundo vive actualmente por la pandemia, han sido un factor importante a considerar y por ello existe un extenso campo de investigación en materia de acciones para la prevención de las enfermedades laborales. Con la modalidad trabajo desde

casa y la virtualidad actualmente, la sociedad científica, médica y el área psicosocial, han puesto la mirada en los riesgos asociados al estrés laboral y la manera cómo abordarlos en forma efectiva, para ello juegan un papel fundamental el profesional en SST al interior de las organizaciones.

Finalmente, como aporte personal con base en los resultados, la organización debe implementar una propuesta de intervención efectiva orientada a reducir los niveles de estrés laboral y aumentar los niveles de satisfacción laboral dirigida a los trabajadores que realizan sus actividades bajo la modalidad remota, de no ser posible tomar esta propuesta como un referente. Así mismo, se concluye que existe una correlación entre el cumplimiento de los objetivos planteados en la presente investigación con los instrumentos de recolección utilizados, dejando como precedente que no siempre los cambios en los entornos laborales son negativos necesariamente y que es primordial institucionalizar la modalidad de *trabajo en casa* no de forma transitoria sino *permanente* en la corporación, sin descuidar los asuntos relacionados a la seguridad y salud en el trabajo. De no ser posible institucionalizar el trabajo en casa de forma permanente, ya es hora de que la entidad implemente el *teletrabajo* como una medida u opción de inclusión e integración laboral a la vanguardia de muchos países desarrollados y empresas reconocidas en el mercado para la garantía de los derechos de los trabajadores en seguridad y salud en el trabajo.

12. Recomendaciones

Como recomendación general es importante que la propuesta de intervención planteada anteriormente sea tomada en cuenta y se pueda implementar en esta época de pandemia por Covid-19, para que repercuta en forma positiva hacia el nivel de productividad de los trabajadores, así como al cumplimiento global de las metas organizacionales.

Posterior a la implementación se requiere de una evaluación de los resultados y el impacto obtenido de la misma, con el fin de replantear la estrategia o institucionalizar otra si es el caso.

Establecer y reglamentar un proceso claro para la modalidad de trabajo en casa, con el fin de garantizar la ejecución adecuada de las actividades inherentes a los programas de seguridad y salud en el trabajo en la corporación y mejorar los diferentes indicadores asociados a enfermedad y accidentalidad laboral.

Fortalecer del trabajo en equipo, mejoramiento de las relaciones interpersonales, crearle la iniciativa de liderazgo a cada trabajador y el mejoramiento de la comunicación asertiva: Se llevará a cabo una consejería personalizada a los trabajadores que lo soliciten y un seguimiento por dependencia a los diferentes equipos de trabajo.

Proponer al área de gestión y talento humano dentro de su nueva programación de capacitaciones blandas o PIC, se realicen como mínimo para todos los trabajadores talleres teórico - prácticos en temas fundamentales como son: salud física, mental, manejo de estrés y hábitos de vida saludables.

Tener en cuenta las recomendaciones del INSHT y en algunos proyectos de investigación, se plantean actividades puntuales o específicas que pueden ayudar al mejoramiento de los factores asociados al estrés de origen laboral y el grado de satisfacción en las organizaciones:

Definir adecuadamente los cargos laborales en sus manuales de funciones acorde a sus funciones y responsabilidades

Garantizar que el empleado cumple con las competencias mínimas para el óptimo desarrollo de sus actividades.

Medir las cargas laborales al interior de la corporación con el fin equilibrar las mismas.

Rotar los puestos de trabajo y rotar el personal, en especial aquellos que ejecutan tareas muy monótonas.

Proveer el tiempo necesario para realizar el trabajo satisfactoriamente, tomando en cuenta posibles imprevistos.

Tener en cuenta la participación de los empleados en la toma de decisiones.

Valorar la importancia que tienen los empleados para el logro de las metas y objetivos.

Brindar las condiciones mínimas de prestaciones sociales que la norma y los reglamentos lo estipulen

Realizar una adecuada selección de personal para garantizar que el personal de la empresa tenga las capacidades y aptitudes para realizar su trabajo.

Eliminar, sustituir o intervenir aquellos factores de riesgo que generan estrés laboral en la corporación mediante estrategias efectivas.

Implementar programas de vigilancia epidemiológica de manera óptima.

Garantizar las condiciones mínimas de bienestar laboral con base en las necesidades presentadas en la entidad.

13. Referencias

- Alfaro Borrero, O. A. (2016). El estrés como factor de riesgo en el personal de la empresa Vigilancia y administración de inmuebles VAI dedicada a la prestación de servicios de seguridad privada. (Tesis de especialización). Universidad ECCI. Bogotá D.C. [archivo PDF] Recuperado de <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/666>.
- Arias Gallegos, W. L. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Pública*, 38(4), 525–535. .
<https://ezproxy.ecci.edu.co:2061/10.1590/S0864-34662012000400004>.
<http://ezproxy.ecci.edu.co:2092/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=88917448&lang=es&site=ehost-live>.
- Bustamante, B. (abril, 2020). El CoVID19 también desgasta la salud mental del personal sanitario, ¿quién los protege de esto?. *Revista Edición Médica*. Recuperado (03 de abril de 2020) de: <https://www.edicionmedica.ec/secciones/profesionales/el-covid19-tambien-desgasta-la-salud-mental-del-personal-sanitario--quien-los-protege-de-esto--95612>
- Chiang, M. M., Méndez, G. M., & Sánchez, G. S. (2010). Cómo Influye La Satisfacción Laboral Sobre El Desempeño: Caso Empresa De Retail. *Theoría: Ciencia, Arte y Humanidades*, 19(2), 21–36. Retomado de:
<http://021000vcm.y.http.web.b.ebscohost.com.proxy.ecci.edu.co:8080/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=654b7e1c-44de-4b27-b949-d21309d64e0f%40sessionmgr102>
- Corte Constitucional. (1991). *Constitución Política de Colombia*. 2016, 170.
<http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia.pdf>
- Félix Verduzco, R. O. (2018). EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL: Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnológica*, 15(64), 31–42. URL:
<http://ezproxy.ecci.edu.co:2092/login.aspx?direct=true&db>.

- Forastieri, V. (2016). Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral. *Boletín Internacional de Investigación Sindical*, 8(1-2), 11-38.
- Griffiths, A., Leka, S., & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos Psicosociales en El Trabajo Y Salud Ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237–241.
<https://ezproxy.ecci.edu.co:2061/10.1590/S1726-46342012000200012>.
- Ivancevich, J., & Matteson, M. (1989). *Estrés y Trabajo: Una Perspectiva Gerencial*. México: Trillas.
- Jacome, A. (2020). *Salud mental y trabajo: Estudio de depresión y ansiedad ante el covid-19 en el personal de cajas de un hospital privado de Quito-Ecuador*. (Tesis de pregrado) Universidad Internacional SEK. Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3857/2/TESIS%202020%20Anthony%20Ram%C3%B3n%20J%C3%A1come%20Llumipanta.pdf>
- Jiménez, B. M., & León, C. B. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad Autónoma de Madrid, 19.
- Llaneza Alvarez, J. F. (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la formación del especialista*. Valladolid: Lex Nova.
- Matabanchoy Tulcán, S. M. (2012). Salud en el trabajo. *Revista Universidad y Salud*, 1 (15), 87-102. Recuperado de <http://revistasalud.udenar.edu.co/wp-content/uploads/2012/11/Salud-en-el-trabajo.pdf>. URL: <https://ezproxy.ecci.edu.co:2073/biblioteca/salud-en-el-trabajo>.
- Meliá, J. L., Peiró, J. M. 1989. La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59- 74. En: http://www.uv.es/meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

Moreno Jiménez, B. B. (2011). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>.

Mintrabajo. (2020). Medidas de protección al empleo con ocasión de la fase de contención covid-19 y de la declaración de emergencia sanitaria. Recuperado de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Circular+0021.pdf/8049a852-e8b0-b5e7-05d3-8da3943c0879?t=1584464523596>

Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia (2020). Resolución 385 de 2020 Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus. Bogotá D.C.: Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. Disponible en <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-385-de-2020.pdf>

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de Colombia (2020). Resolución 0319 de 2020 Por medio de la cual se establecen las medidas en materia de prestación de los servicios a cargo del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible para dar cumplimiento al Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 y garantizar la atención a los administrados y el cumplimiento efectivo de las funciones administrativas. Bogotá D.C.: Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de Colombia. Recuperado de: <https://www.minambiente.gov.co/index.php/servicios-de-atencion-al-ciudadano/disposiciones-del-gobierno-nacional-durante-la-emergencia-sanitaria-por-covid-19>

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de Colombia (2020). Circular 09 de 2020 Recomendaciones para la implementación del decreto 491 de 2020 en los trámites administrativos a cargo de las autoridades ambientales y atención a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes (PQRDS), relacionados con políticas y aplicación de la normatividad ambiental. Bogotá D.C.: Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de

Colombia. Recuperado de:

https://www.minambiente.gov.co/images/COVIT19/circulares/Circular_No.9_Abril_12_-_2020.pdf

Ministerio de Trabajo de Colombia (2020). Circular 021 de 2020 Medidas de protección al empleo con ocasión de la fase de contención de covid-19 de la declaración de emergencia sanitaria. Bogotá D.C.: Ministerio de Trabajo de Colombia. Disponible en:

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Circular+0021.pdf/8049a852-e8b0-b5e7-05d3-8da3943c0879?t=1584464523596>

Ministerio de salud y Protección Social (2020). Circular 026 de 2020 Instrucciones para la promoción de la convivencia y el cuidado de la salud mental durante la emergencia sanitaria por el Covid-19. Bogotá D.C.: Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia.

Recuperado de:

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Circular%20No.%2026%20de%202020.pdf

Ministerio del trabajo. (2015) Decreto 1072. Recuperado de

https://www.arlsura.com/files/decreto1072_15.pdf

Murcia Ramirez, Y.C. (2020). *Guía para la gestión de riesgos laborales con el teletrabajo en Colombia*. (Tesis de especialización). [archivo PDF] Recuperado de

<https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/745>

Newstrom, J. W. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. 13° ed. Méjico, D.F: McGraw-Hill/Interamericana Editores. Pp. 573

Organización Mundial de la Salud (2020). Un reporte sobre ¿Qué es el coronavirus?.

Recuperado de: https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

Organización Internacional del Trabajo. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*.

- Obando Mejía, I. A. (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 33(3), 342–351. Recuperado de <http://ezproxy.ecci.edu.co:2092/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=1276633908&lang=es&site=ehost-live>.
- OIT. (octubre, 2000). Un informe de la OIT estudia la salud mental en el trabajo en Alemania, Estados Unidos, Finlandia, Polonia y Reino Unido. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008592/lang-es/index.htm
- OMS. (2017). Día Mundial de la Salud Mental 2017 – La salud mental en el lugar de trabajo. Obtenido de Organización Mundial de la Salud https://www.who.int/mental_health/world-mental-health-day/2017/es/
- OMS. (2019). Salud mental en el lugar de trabajo. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Orduz Benitez, M. J. (2016). *Evaluación de la satisfacción laboral en una institución de prestación de servicios de salud de la ciudad de Bogotá*. (Tesis de especialización). Universidad ECCI. Bogotá D.C. [archivo PDF] Recuperado de <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/265>
- Paredes Alfaro, L. A. (2016). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda.* Quito, Tesis (Maestría en Desarrollo del Talento Humano). Universidad Andina Simón Bolívar, Área de Gestión. Quito Ecuador. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10644/5103>
- Parra, M. (2003). Conceptos básicos en salud laboral. Santiago de Chile: Oficina Internacional del Trabajo, OIT, 31.
- Pastrana Celis, F. (2016). *Identificación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en la institución educativa ASPAEN gimnasio Yumana y ASPAEN preescolar Yumanitos*. (Tesis de

especialización). Bogotá D.C. [archivo PDF] Recuperado de <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/671>

Patrón Cortés, R. M. (2013). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: estudio comparativo en una empresa con operación global. *Anáhuac Journal*, 13(2), 9–26. Retomado de: <http://021000vcm.y.http.web.b.ebscohost.com.proxy.ecci.edu.co:8080/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=13&sid=654b7e1c-44de-4b27-b949-d21309d64e0f%40sessionmgr102>

Peiro, José M., & Rodríguez, Isabel (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 68-82. [fecha de Consulta 4 de Agosto de 2020]. ISSN: 0214-7823. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=778/77829109>

Peiró Silla, J. M. (2009). Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales. , , 1-35. . Recuperado de http://ntp.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion_magistral_JMPeiro.pdf <https://ezproxy.ecci.edu.co:2073/descarga/nuevas-tendencias-en-la-investigacion-sobre-estres-laboral-y-sus-implicaciones-para-el-analisis-y-prevencion-de-los-riesgos-psicosoc>.

Poblete, C. M. (2010). Vigilancia Epidemiológica de los Desórdenes Músculo-Esqueléticos (DME) Relacionados con el Trabajo: ¿Una Oportunidad para la Investigación Epidemiológica? *Ciencia & Trabajo*, 12(36), 324–331. URL: <http://ezproxy.ecci.edu.co:2092/logi>.

Ramos, C. (2020). Covid-19: la nueva enfermedad causada por un coronavirus. *Salud Pública de México*, 62(2), 225–227. Disponible en: <https://ezproxy.ecci.edu.co:2061/10.21149/11276>

Ruiz Siuffi, J. D. (2017). *Identificación de los factores de riesgo sicosociales en los trabajadores de la empresa Mantemar Ltda.* (Tesis de especialización). Universidad ECCI. Bogotá D.C. [archivo PDF] Recuperado de <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/232>

Tascon, F.A. (2016). *Identificación de los factores de riesgo sicosocial que afectan el desempeño laboral y la salud de los colaboradores en la empresa Electroingeniería.* (Tesis

de Especialización). Universidad ECCI. Bogotá D.C. [archivo PDF] Recuperado de <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/214>

Tunanñaña, A. S. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *PsiqueMag*, 2(1).

Vallejo Calle, O. E. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad*.

Vega, T. D. J. V., Balderas, V. V., Montiel, E. A., Córdova, L. E. B., & González, E. V. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *TEUKEN BIDIKAY. Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad.*, 9(13), 129-153.

Zazo Moratalla, A. (2020). CIUDAD COVID 19: una nueva inequidad en el espacio y el tiempo urbano. *Urbano*, 22(41), 4-9. <https://ezproxy.eddi.edu.co:2061/10.22320/07183607.2020.23.41.00>URL:<http://ezproxy.ecci.edu.co:2092/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=144516362&lang=es&site=ehost-live>.

Anexo 1. Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

| INFORMACIÓN PERSONAL Y LABORAL | |
|---|--|
| Nombres y apellidos: | Edad: |
| Sexo: H___ M___ | Estado civil: Soltero () Casado () Unión libre Otro () |
| Cargo actual: Asistencial () Técnico () Profesional Directivo () Otro () | Nivel de estudios: Técnico () Tecnológico () Profesional () Profesional especializado () Otro () |
| Profesión: | Oficina o dependencia al que pertenece: Administrativa () Técnica () Jurídica () |

Instrucciones:

El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué **frecuencia** la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:

1. Si la condición es NUNCA es fuente estrés
2. Si la condición RARA VEZ es fuente de estrés
3. Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés
4. Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés
5. Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés
6. Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés
7. Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés

Anexo 1. Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

| Ítem | Preguntas | Frecuencia | | | | | | |
|------|--|------------|-------------|----------------|---------------|----------------|--------------|---------|
| | | Nunca | Raras veces | Ocasionalmente | Algunas veces | Frecuentemente | Generalmente | Siempre |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | Los funcionarios no comprenden la misión y metas de la organización | | | | | | | |
| 2 | La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado | | | | | | | |
| 3 | No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo o dependencia | | | | | | | |
| 4 | El equipo o herramientas tecnológicas disponibles para llevar a cabo el trabajo a tiempo son limitados. | | | | | | | |
| 5 | Mi coordinador o supervisor no me respalda a mí ante los jefes | | | | | | | |
| 6 | Mi jefe no me respeta | | | | | | | |
| 7 | No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha. | | | | | | | |
| 8 | Mi equipo no respalda mis metas profesionales | | | | | | | |
| 9 | Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización | | | | | | | |
| 10 | La estrategia de la organización no es bien comprendida | | | | | | | |
| 11 | Las políticas generales iniciadas por la dirección general impiden el buen desempeño | | | | | | | |
| 12 | Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo | | | | | | | |
| 13 | Mi jefe no se preocupa de mi bienestar personal | | | | | | | |
| 14 | No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo | | | | | | | |
| 15 | No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo | | | | | | | |
| 16 | La estructura formal al interior de mi organización tiene demasiado papeleo | | | | | | | |
| 17 | Mi jefe no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo | | | | | | | |
| 18 | Mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado | | | | | | | |
| 19 | Mi equipo de trabajo no me brinda protección en relación con injustas demandas o cargas laborales que me hacen los jefes | | | | | | | |
| 20 | La organización carece de dirección y objetivo | | | | | | | |
| 21 | Mi equipo de trabajo me presiona demasiado | | | | | | | |
| 22 | Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo o dependencias | | | | | | | |
| 23 | Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario. | | | | | | | |
| 24 | La cadena de mando no se respeta | | | | | | | |
| 25 | No se cuenta con las herramientas tecnológicas para hacer un trabajo de importancia. | | | | | | | |

Anexo 2. Cuestionario de satisfacción laboral S20/23

| INFORMACIÓN PERSONAL Y LABORAL | |
|---|--|
| Nombres y apellidos: | Edad: |
| Sexo: H____ M____ | Estado civil: Soltero () Casado () Unión libre Otro () |
| Cargo actual: Asistencial () Técnico () Profesional () Directivo () Otro () | Nivel de estudios: Técnico () Tecnológico () Profesional () Profesional especializado () Otro () |
| Profesión: | Oficina o dependencia al que pertenece: Administrativa () Técnica () Jurídica () |

Instrucciones:

El presente cuestionario mide grado de SATISFACCIÓN LABORAL. Por favor, califique con una "X" de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su entorno laboral actual.

Si una situación no se ha presentado marque indiferente.

| Insatisfecho | | | Indiferente | Satisfecho | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy | Bastante | Algo | | Algo | Bastante | Muy |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| <input type="checkbox"/> |

Anexo 2. Cuestionario de satisfacción laboral S20/23

| Ítem | Preguntas | Insatisfecho | | | Indiferente | Satisfecho | | |
|--|---|--------------|----------|------|-------------|------------|----------|-----|
| | | Muy | Bastante | Algo | | Algo | Bastante | Muy |
| | | 1 | 2 | 3 | | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo | | | | | | | |
| 2 | Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted sobresale o destaca | | | | | | | |
| 3 | Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan | | | | | | | |
| 4 | El salario que usted recibe | | | | | | | |
| 5 | Los objetivos, metas y el nivel de producción que debe alcanzar | | | | | | | |
| 6 | La limpieza, higiene y salubridad de su lugar o entorno de trabajo | | | | | | | |
| 7 | El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo | | | | | | | |
| 8 | La iluminación de su lugar de trabajo | | | | | | | |
| 9 | La ventilación de su lugar de trabajo | | | | | | | |
| 10 | La temperatura de su local de trabajo | | | | | | | |
| 11 | Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa | | | | | | | |
| 12 | Las oportunidades de promoción y crecimiento laboral que tiene al interior de la empresa | | | | | | | |
| 13 | Las relaciones personales con sus superiores | | | | | | | |
| 14 | La supervisión que ejercen sobre usted | | | | | | | |
| 15 | La proximidad y frecuencia con que es supervisado | | | | | | | |
| 16 | La forma en que sus supervisores o superiores juzgan su tarea o desempeño | | | | | | | |
| 17 | La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa | | | | | | | |
| 18 | El apoyo que recibe de sus superiores | | | | | | | |
| 19 | La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo | | | | | | | |
| 20 | Su participación en las decisiones de su dependencia o área de trabajo | | | | | | | |
| 21 | Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa | | | | | | | |
| 22 | El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones, leyes laborales y en SST | | | | | | | |
| 23 | La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales | | | | | | | |
| Comentarios y observaciones adicionales | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Anexo 3. Formato de consentimiento informado

Título del proyecto: *Diagnóstico de Estrés y Satisfacción Laboral en Servidores Públicos de Corantioquia bajo Modalidad de Trabajo Remoto en Tiempos de Pandemia por Covid-19.*

En calidad de estudiantes de Especialización en *Gerencia de la Seguridad y Salud en el trabajo* de la Universidad ECCI, lo (la) estamos invitando a participar en el proyecto de investigación mencionado, el cual tiene como finalidad medir el nivel de estrés y de satisfacción laboral al interior de la organización con el objeto de proponer estrategias de intervención que fortalezcan el bienestar laboral y contribuyan al mejoramiento de la seguridad y la salud en el trabajo en tiempos de pandemia por covid-19.

El procedimiento a utilizar será mediante la aplicación de dos instrumentos de recolección de información tipo cuestionario aplicados en línea, los cuales serán una herramienta fundamental para medir el nivel de estrés y el grado de satisfacción laboral de los participantes objeto de la investigación al interior de la corporación, datos que serán posteriormente tabulados y analizados.

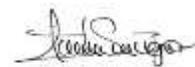
La participación en el proyecto de investigación es completamente voluntaria y si en algún momento desea retirarse del mismo, se podrá hacer sin ningún tipo de perjuicio. La colaboración implica compartir información de su experiencia en la organización. La información personal y algunos datos sensibles obtenidos, no aparecerán en ningún documento del proyecto y solo será utilizada para los fines netamente académicos.

Agradecemos su atención y esperamos que pueda hacer parte de este valioso proceso formativo.

Cordialmente,



Julio Cesar Molina Rojas (Profesional en entrenamiento deportivo)



Marcela Silva Vega (Medica general)



John Alexander Gallego Osorio (Administrador de empresas)

Estudiantes de Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el trabajo

“He leído y comprendido toda la información expuesta en el consentimiento, he recibido información sobre el objetivo y el propósito de este estudio”.

Anexo 4. Declaración de conocimiento y voluntariedad.

Caucasia, Antioquia

XX de XXXX de 2021

Yo **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, identificado(a) con número de cédula de ciudadanía Nro. **XXXXXXX**, en mi calidad de servidor(a) público(a) de la **Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia –CORANTIOQUIA- Sede Bajo Cauca**, declaro que los estudiantes **Marcela Silva Vega, Julio Cesar Molina Rojas y John Alexander Gallego Osorio**, me invitaron a participar de la investigación titulada “*Diagnóstico de Estrés y Satisfacción Laboral en Servidores Públicos de Corantioquia bajo Modalidad de Trabajo Remoto en Tiempos de Pandemia por Covid-19*”. Tengo claro que el procedimiento que se llevará a cabo para el desarrollo de dicha investigación, en donde se incluye la aplicación de dos instrumentos de recolección de información tipo cuestionario.

De igual forma se me informó, que los resultados de dichos instrumentos serán confidenciales y que la información por mí suministrada también será manejada con total discreción y privacidad.

Declaro que me informaron, que en el momento en el que lo desee puedo retirarme del estudio y revocar el consentimiento, sin que esto genera algún rechazo o inconformidad por parte de los investigadores.

Por último, manifiesto que tengo conocimiento sobre el fin de esta investigación y de su aporte científico y académico, debido a que proporcionará conocimientos importantes sobre el tema tratado, además reconozco que mi participación en este estudio no está influenciado por ningún interés secundario de carácter económico y es completamente voluntario.

Atentamente,

Firma

C.C.